



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas  
Públicas

Departamento de Administração

RAYSSA GUEDES ZAHN

**PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DIVULGADAS POR  
BANCOS NO BRASIL: estudo baseado nas recomendações da  
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico**

Brasília – DF

2021

RAYSSA GUEDES ZAHN

**PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DIVULGADAS POR BANCOS NO  
BRASIL: estudo baseado nas recomendações da Organização para a  
Cooperação e Desenvolvimento Econômico**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Prof. Dr. Carlos André de Melo Alves

Brasília – DF

2021

RAYSSA GUEDES ZAHN

**PRÁTICAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA DIVULGADAS POR BANCOS NO  
BRASIL: estudo baseado nas recomendações da Organização para a  
Cooperação e Desenvolvimento Econômico**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

**Rayssa Guedes Zahn**

Doutor, Carlos André de Melo Alves

Professor-Orientador

Doutora, Maria Amelia de Paula Dias

Professora-Examinadora

Doutora, Clarissa Melo Lima

Professora-Examinadora

Brasília, 7 de maio de 2021

## **AGRADECIMENTOS**

Sinceros agradecimentos ao que chamamos Deus. A minha mãe e irmãos/irmão, pelo apoio e incentivo, e por serem a razão da motivação diária de criar e concluir meus projetos. Aos meus amigos, meus bichos e colegas de trabalho, pela compreensão dos dias não tão bons. Ao orientador pela parcimônia, compreensão, dedicação e sabedoria. Ao universo, pelo encadeamento para a realização de um objetivo definido ainda enquanto criança: a UnB.

## RESUMO

O objetivo geral deste trabalho foi investigar o nível de divulgação das práticas de educação financeira adotadas por bancos atuantes no Brasil, com base nas recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Para tanto, foi realizado estudo de natureza descritiva, de caráter qualitativo-quantitativo. A amostra é não probabilística por acessibilidade aos dados, composta por 30 bancos atuantes no Brasil, selecionados na data-base dezembro de 2019, a partir da base de dados IF.data do Banco Central do Brasil e da disponibilidade de dados na B3. A amostra é ordenada de forma decrescente, de acordo com o valor do ativo total (porte). Para tratamento dos dados, efetuou-se análise de conteúdo a partir de quadro formado por 14 indicadores associados a 2 dimensões, baseado nas referidas recomendações e complementado pela legislação brasileira relacionada, totalizando 420 observações. Para o alcance dos objetivos específicos deste trabalho, foram delimitadas como variáveis o porte (ativo total), o número de clientes, o tipo de controle e o tipo de listagem. Para tratamento dos dados oriundos das observações colhidas a respeito dos indicadores na análise de conteúdo, empregaram-se estatística descritiva e inferencial, com uso do Teste Binomial, Teste Qui-Quadrado, Teste Kolmogorov-Smirnov e Coeficiente de Correlação de Spearman. De maneira geral, os resultados mostraram que o percentual de presença dos indicadores representa 47,62% do total analisado, enquanto o percentual de indicadores ausentes representa 52,38% desse total. Na análise das dimensões verificou-se maior percentual de indicadores presentes na dimensão externa (64,29%) do que na dimensão interna (30,05%). No que tange às variáveis, verificou-se que o número de clientes, o tipo de controle e o tipo de listagem possuem relação significativa e/ou influência no percentual de presença dos indicadores dos bancos da amostra. Por sua vez, a variável porte não influenciou o percentual de indicadores presentes da amostra de bancos. O estudo contribui para evidenciar a condição brasileira relacionada às práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos atuantes no Brasil, sob o prisma da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, além de identificar possíveis ações para majorar os percentuais dessas práticas e atingir os objetivos da estratégia nacional de educação financeira.

**Palavras-chave:** Educação Financeira. Recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Bancos.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estrutura da ENEF .....	20
Figura 2 - Estrutura da nova ENEF .....	21

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese das ações e iniciativas das estratégias de educação financeira nas nações e países analisados. ....	18
Quadro 2 - Membros do FBEF de acordo com as instâncias. ....	22
Quadro 3 - Recomendações sobre educação financeira da OECD relacionadas aos bancos. ....	27
Quadro 4 - Regulamentação brasileira aplicável aos bancos e que complementa as recomendações da OECD sobre educação financeira. ....	28
Quadro 5 - Dimensões e indicadores para análise das práticas de educação financeira em bancos, baseadas nas recomendações da OECD. ....	29
Quadro 6 - Características de bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e caixas econômicas. ....	33
Quadro 7 - Levantamento da amostra de bancos. ....	35
Quadro 8 - Testes estatísticos utilizados na análise inferencial. ....	37
Quadro 9 - Resultados da análise de conteúdo: práticas de educação financeira divulgadas por bancos baseado nas recomendações da OECD. ....	39

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultados dos indicadores associados à dimensão externa .....	40
Tabela 2 - Teste Binomiais: indicadores associados à dimensão externa .....	41
Tabela 3 - Resultados dos indicadores associados à dimensão interna .....	43
Tabela 4 - Teste Binomiais: indicadores associados à dimensão interna .....	44
Tabela 5 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por dimensão.....	45
Tabela 6 - Frequência de presença e ausência dos indicadores .....	46
Tabela 7 - Análise descritiva da presença de indicadores .....	47
Tabela 8 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: P (%) Percentual de presença dos indicadores .....	48
Tabela 9 - Análise descritiva segundo o porte dos bancos .....	48
Tabela 10 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: porte dos bancos.....	49
Tabela 11 - Correlação de Spearman entre o percentual de indicadores presentes e o porte .....	50
Tabela 12 - Análise descritiva segundo o número de clientes .....	50
Tabela 13 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: número de clientes dos bancos.....	51
Tabela 14 - Correlação de Spearman entre o percentual de indicadores presentes e o número de clientes dos bancos.....	52
Tabela 15 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por tipo de controle .....	53
Tabela 16 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por tipo de listagem .....	54

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEF	Associação de Educação Financeira do Brasil
AMBIMA	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
B3	B3 S.A. Brasil, Bolsa, Balcão
BCB	Banco Central do Brasil
BM&F	Bolsa de Mercadorias & Futuros
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
Bovespa	Bolsa de Valores de São Paulo
CAF	Comitê de Acompanhamento e Fiscalização
CFLT	<i>Consumer and Financial Literacy Taskforce</i>
CONEF	Comitê Nacional de Educação Financeira
COREMEC	Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização
CNseg	Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização
COVID-19	<i>Coronavirus Disease 2019</i>
CP	Comissão Permanente
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
ENEF	Estratégia Nacional de Educação Financeira
EUA	Estados Unidos da América
FBEF	Fórum Brasileiro de Educação Financeira
Febraban	Federação Brasileira de Bancos
FLEC	<i>Financial Literacy and Education Commission</i>
FLF	<i>Financial Literacy Foundation</i>
FSA	<i>Financial Services Authority</i>
G20	<i>Group of Twenty</i>
GAP	Grupo de Apoio Pedagógico
GFPI	<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i>
GT	Grupo de Trabalho
IF	Instituição Financeira
INFE	<i>International Network on Financial Education</i>

NSWG	<i>National Strategy Working Group</i>
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OECD	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i>
PISA	<i>Programme for International Student Assessment</i>
PNFF	Plano Nacional de Formação Financeira
PREVIC	Superintendência Nacional de Previdência Complementar
SUSEP	Superintendência de Seguros Privados

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1	Contextualização .....	11
1.2	Formulação do problema .....	12
1.3	Objetivo Geral .....	13
1.4	Objetivos Específicos.....	13
1.5	Justificativa .....	13
<b>2</b>	<b>REVISÃO TEÓRICA</b> .....	<b>15</b>
2.1	Educação Financeira .....	15
2.2	Educação financeira em bancos e recomendações da OECD.....	24
<b>3</b>	<b>MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA</b> .....	<b>33</b>
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	33
3.2	Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo .....	33
3.3	População e amostra.....	34
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	36
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>38</b>
4.1	Análise por indicador e por dimensão.....	38
4.1.1	Análise por indicador .....	38
4.1.2	Análise por dimensão (categoria) .....	45
4.2	Análise por instituição .....	46
4.2.1	Análise por porte.....	48
4.2.2	Análise por número de clientes.....	50
4.2.3	Análise por tipo de controle .....	52
4.2.4	Análise por tipo de listagem.....	54
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>56</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>59</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização

A crescente complexidade dos produtos e serviços financeiros tem sido foco de preocupação de órgãos e instituições, nacionais e internacionais (DANTAS *et al*, 2010), especialmente no que diz respeito ao consumidor. Na busca pela relação equânime entre instituições financeiras e o consumidor, organizações internacionais têm unido esforços junto aos governos e às instituições do sistema financeiro, a fim de prover ao consumidor o exercício consciente, pleno e autônomo no uso de produtos e serviços financeiros (METTE, 2015).

Dentre os citados esforços, aqueles direcionados para a educação financeira têm ocupado papel indispensável para minorar o caráter complexo do sistema financeiro, quando propicia condições para o uso consciente e participação ativa dos indivíduos no sistema financeiro, promovendo qualidade de vida e desenvolvimento econômico saudável e sustentável (HOGARTH; HILGERT, 2002).

Nesse sentido, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, também chamada *Organisation for Economic Co-operation and Development* – OECD, tem sido importante entidade internacional de promoção e fomento da educação financeira junto aos governos e organizações financeiras. Entre as recomendações por ela disseminadas, estão enumerados princípios e boas práticas (OECD, 2005, 2011, 2012a, 2021a, 2021b).

Sobre educação e conscientização financeira, a OECD apresenta a seguinte definição:

(...) o processo pelo qual consumidores/investidores financeiros melhoram sua compreensão de produtos, conceitos e riscos financeiros e, por meio de informações, instruções e/ou conselhos objetivos, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais conscientes das questões financeiras, riscos e oportunidades, fazer escolhas informadas, saber para onde buscar ajuda e tomar outras ações eficazes para melhorar seu bem-estar financeiro (OECD, 2005, p. 4)

Entre os citados princípios e boas práticas de educação financeira, a OECD elenca recomendações a serem adotadas pelos países, membros e signatários, tanto no setor público quanto no setor privado. O Brasil, enquanto país parceiro da OECD (OECD, 2021a, 2021b), tem provido esforços em seguir tais recomendações. De notar, no Brasil, a atuação de órgãos públicos como o Banco Central do Brasil – BCB,

o qual disseminou a Estratégia Nacional de Educação Financeira – ENEF, com atribuições direcionadas, inclusive às instituições financeiras públicas e privadas (BRASIL, 2010).

Apesar da presença de iniciativas públicas para fomento e implementação da educação financeira no Brasil, faz-se necessário verificar se as práticas divulgadas pelas instituições financeiras atuantes no Brasil, especialmente os bancos, refletem as recomendações elencadas nos princípios e boas práticas de educação financeira da OECD.

## **1.2 Formulação do problema**

Como mencionado na contextualização, a OECD elenca princípios e boas práticas de educação e conscientização financeira e coloca a responsabilidade pela implementação e disseminação dessa temática, inclusive, para os bancos (OECD, 2005, 2011).

No Brasil, faz-se necessário averiguar o cenário existente a respeito da promoção da educação financeira, especialmente no âmbito dos bancos autorizados a atuarem pelo BCB. Nesse sentido, identificar e analisar as práticas de educação financeira divulgadas por tais bancos, pode trazer o panorama do setor bancário brasileiro nessa temática.

Uma investigação do nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos, com base nas recomendações da OECD, pode contemplar, inclusive, a análise de documentos públicos disponíveis e variáveis que possibilitem contrastar os bancos, por exemplo quanto ao porte, ao número de clientes, ao tipo de controle (nacional ou estrangeiro) e ao fato de serem listados ou não em bolsa de valores.

Diante do que foi exposto nesta seção e na contextualização, propõe-se neste trabalho responder ao seguinte problema: **qual o nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos atuantes no Brasil, com base nas recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico?**

### **1.3 Objetivo Geral**

Investigar o nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos atuantes no Brasil, com base nas recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.

### **1.4 Objetivos Específicos**

A fim de atender ao objetivo geral, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- a) propor quadro com dimensões e indicadores para análise das práticas de educação financeira em bancos, baseado nas recomendações da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico;
- b) identificar as práticas de educação financeira divulgadas por cada banco da amostra, com base nas dimensões e indicadores previamente propostos;
- c) comparar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o porte;
- d) comparar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o número de clientes;
- e) diferenciar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o tipo de controle;
- f) diferenciar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o tipo de listagem.

### **1.5 Justificativa**

Na perspectiva teórica, a relevância do presente trabalho evidencia-se por detalhar questões levantadas com base em outros estudos sobre o tema. Como exemplo, o trabalho dos autores Savoia, Saito e Santana (2007), no qual são apresentados dados e cenário da educação financeira no Brasil, além de análise comparativa de outros países, ainda na primeira década do século XXI.

Adicionalmente, o presente trabalho traz cenário mais atualizado da educação financeira, sob a luz da OECD, organização de referência mundial em princípios e

boas práticas de educação e conscientização financeiras, com o aprofundamento do tema na perspectiva brasileira, especialmente a educação financeira em bancos autorizados a funcionar no país, os quais são responsáveis por prover produtos e serviços financeiros a consumidores.

Na perspectiva prática, este trabalho pode servir a outros estudiosos, que porventura necessitem de dados e informações aqui apresentados para subsidiar as temáticas de seus trabalhos acadêmicos. Pode contribuir para órgãos públicos e gestores de bancos, nas análises de implementação, alcance e efetividade de práticas de educação financeira junto aos clientes, além de contribuir para reflexões sobre a promoção da educação financeira disseminada por esses bancos aos consumidores de produtos e serviços financeiros no país.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

### 2.1 Educação Financeira

O tema educação financeira tem alcançado destaque e posicionamento em vários países, refletindo em maior volume de tratamento na literatura, surgindo variedades conceituais na tentativa de definição do tema, muitas conflitantes e outras complementares (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007).

Sem prejuízo da definição dada na introdução, baseada nas recomendações da OECD, a educação financeira pode ser definida

“(...) como um processo de transmissão de conhecimento que permite o desenvolvimento de habilidades nos indivíduos, para que eles possam tomar decisões fundamentadas e seguras, melhorando o gerenciamento de suas finanças pessoais” (SAVOIA; SAITO; SANTANA, 2007, p. 2).

Há ainda certa confusão entre os termos ‘educação financeira’ e ‘alfabetização financeira’ ou ‘letramento financeiro’ (literacia financeira). Segundo Huston (2010), a alfabetização financeira pode ser entendida como uma medida de quão bem um indivíduo pode entender e usar informações relacionadas a finanças pessoais. Adicionalmente, segundo essa autora, a educação financeira seria o meio de entrada com o fim de majorar o capital humano, especificamente o conhecimento e/ou aplicação financeira (alfabetização financeira), de forma que o indivíduo possa se comportar com caráter adequado para a melhoria do seu bem-estar financeiro.

Huhmann (2014) corrobora a definição do parágrafo anterior para alfabetização financeira, acrescentando que se trata de um processo endógeno ao longo da vida dos indivíduos. Em outras palavras, o autor afirma ser a alfabetização financeira (ou letramento financeiro) o nível de conhecimento financeiro do indivíduo e sua capacidade de aplicar esse conhecimento para a melhoria da própria realidade financeira, possuindo três componentes: capacidade, conhecimento prévio e proficiência.

Atkinson e Messy (2012), também, defendem ser a alfabetização financeira um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para a tomada de decisões, no alcance do bem-estar financeiro individual. Estes autores,

assim como Huhmann (2014), defendem, ainda, que a educação financeira seria fator de aprimoramento da alfabetização financeira.

A definição da OECD de 2005 para educação financeira, citada na introdução, torna tênue a diferença entre educação financeira e alfabetização financeira. Em 2011, a entidade acresce em sua conceituação a perspectiva da proteção financeira ao consumidor, a qual deve ser integralizada a políticas de inclusão e de educação financeiras, contribuindo para o fortalecimento da estabilidade financeira no mundo (OECD, 2011).

Augustinis, Costa e Barros (2012) justificam a postura internacional convergente e de defesa da importância da educação financeira, entendendo ser ela instrumento significativo para a condição sustentável da economia mundial, especialmente diante da complexidade e expansão dos serviços e produtos financeiros, principalmente no século XXI, período este que trouxe consigo também crises financeiras e econômicas a nível mundial.

Alterações demográficas, inovações tecnológicas e integração dos mercados financeiros, altos níveis de endividamento e consequências da crise global de 2008, figuram como origem da mudança de postura internacional sobre a educação financeira (OECD, 2008c). Assim, pressupõe-se que a formulação das estratégias de educação financeira deve primar, no longo prazo: pelo levantamento de iniciativas já existentes e levantamento do nível de letramento financeiro dos indivíduos; envolvimento do governo e das entidades públicas e privadas; intervenção no sistema educacional formal; e método rigoroso com sistema de avaliação das ações adotadas e resultados apresentados (BANCO DE PORTUGAL, 2012).

Com tal perspectiva, Mette (2015) coloca a educação financeira como fator estratégico na formação de políticas públicas. Afirma a autora, ainda, que a educação financeira tem sido, de forma crescente, alvo de governos e empresas, devido às vantagens e benefícios auferidos quando essa temática é bem explorada enquanto instrumento de política econômica, social e pública, na ação complementar do Estado e do mercado, trazendo sucesso no desenvolvimento e crescimento sustentável dos países emergentes, especialmente no médio e longo prazos.

Nesse sentido, é importante citar o estudo de Abreu e Kimura (2020) que, dentre outros, constata a educação financeira como um dos determinantes da eficiência em instituições financeiras, ou seja, os autores afirmam que uma nação em

que a população possui maior conhecimento em educação financeira, apresentam instituições financeiras com maiores níveis de eficiência.

Diante do exposto, cabe uma breve descrição de como a educação financeira foi iniciada como estratégia em outros países e no Brasil, especialmente nas ações dos governos enquanto responsáveis pelas políticas públicas, incluindo a atuação de reguladores das instituições financeiras públicas e privadas.

Em seu trabalho de análise comparativa de estratégias de educação financeira, Pereira (2012) apresenta como se deu a construção e implantação da estratégia nacional de educação financeira na Austrália, Reino Unido e Estados Unidos da América – EUA, e faz uma breve comparação a Portugal.

Pereira (2012) teceu considerações, a respeito da formação e implementação das estratégias de educação financeira das nações, elencadas em cinco aspectos: 1) instituição de organismos e o envolvimento de outras entidades; 2) pesquisas para o levantamento de informações sobre as necessidades e o nível de conhecimento financeiro dos indivíduos; 3) criação de plataformas virtuais e websites; 4) identificação e desenvolvimento de novas iniciativas de educação financeira; e 5) avaliação das iniciativas após implementação.

Para melhor análise das estratégias de educação financeira dos países e nações, a autora agrupou estes cinco aspectos em três ações e/ou iniciativas, sintetizadas no Quadro 1.

A relação, entre as ações e iniciativas do Quadro 1 e os aspectos elencados por Pereira (2012), ocorre da seguinte forma: a iniciativa **Criação de organismo e envolvimento de outras entidades** está relacionada ao primeiro aspecto. O **Plano de ações** relaciona-se aos aspectos 2, 3 e 4. Já a **Avaliação** está relacionada ao aspecto 5.

Cunha (2020) destaca o estreitamento da relação entre educação e inclusão financeiras, dado de forma distinta em nações e países: enquanto ações foram direcionadas à classe média no Reino Unido, EUA e Nova Zelândia, outras ações focaram os mais pobres, como na França. Já no Brasil, a perspectiva foi da inclusão financeira com o objetivo de subsidiar políticas de estímulo ao consumo como enfrentamento da crise de 2008-2009.

Quadro 1 - Síntese das ações e iniciativas das estratégias de educação financeira nas nações e países analisados.

Ações/Iniciativas	Reino Unido	EUA	Austrália	Portugal
<b>Criação de organismo e envolvimento de outras entidades</b>	-Criação da FSA; -Criação do <i>Sterring Group</i> para auxílio no desenvolvimento e implementação de uma estratégia.	-Criação da FLEC; -Participação e envolvimento de outras entidades.	-Criação da FLF; -Criação do CFLT: missão de desenvolver a primeira estratégia;	-Criação de grupo de trabalho com representantes dos três reguladores financeiros.
<b>Plano de ações</b>	-Realização de pesquisa com 5.328 indivíduos; -Criação do website <i>Money Made Clear</i> ; -Lançamento do <i>Seven Point Programme</i> , direcionado para estudantes, trabalhadores e grupos mais vulneráveis.	-Solicitação de comentários sobre proposta de uma estratégia; -Criação do website <i>My Money</i> ; -Criação da linha telefônica gratuita 1-888-MyMoney; -Lançamento da estratégia nacional em 13 áreas de interesse da educação; -Realização de Simpósio para investigação de lacunas e definição de prioridades para análise futura.	-Realização de pesquisa com 7.500 indivíduos; -Criação do website <i>Understanding Money</i> ; -Desenvolvimento de iniciativas direcionadas para o aumento do nível do sistema educativo;	-Realização de pesquisa; -Criação do website <i>Cliente Bancário</i> ; Elaboração de um PNFF direcionado a estudantes, trabalhadores e grupos vulneráveis; -Criação do website do PNFF; -Assinatura de protocolo entre Ministério da Educação e o Banco de Portugal para promoção da educação financeira.
<b>Avaliação</b>	-Realização de nova pesquisa a cada quatro ou cinco anos.	-Criação do grupo NSWG, para: rever a estratégia; pesquisar estratégias de outros países e basear-se nas conclusões do simpósio.	-Não realizada.	-Não realizada.

Fonte: Adaptado de Pereira (2012, p. 69).

Legenda: FSA – *Financial Services Authority*; FLEC – *Financial Literacy and Education Commission*; NSWG – *National Strategy Working Group*; FLF – *Financial Literacy Foundation*; CFLT – *Consumer and Financial Literacy Taskforce*; PNFF – Plano Nacional de Formação Financeira.

No Brasil, enquanto desenvolvimento da estratégia nacional de educação financeira, foi criado o Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização – COREMEC, através do Decreto nº 5.685, de 26 de janeiro de 2006. O comitê é integrado pelo BCB, Comissão de Valores Mobiliários – CVM, Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC e Superintendência de Seguros Privados – SUSEP. O objetivo do comitê é promover a coordenação e o aprimoramento da atuação das entidades da administração pública federal que regulam e fiscalizam as atividades relacionadas à captação pública da poupança popular (BRASIL, 2006).

Em 2007, o COREMEC instituiu Grupo de Trabalho – GT com objetivo de propor a Estratégia Nacional de Educação Financeira, a ser construída em cooperação com representantes do governo (setores da educação, economia, justiça e previdência social), da iniciativa privada (mercados financeiro e de capitais, seguridade, previdência complementar) e da sociedade civil (BRASIL, 2011).

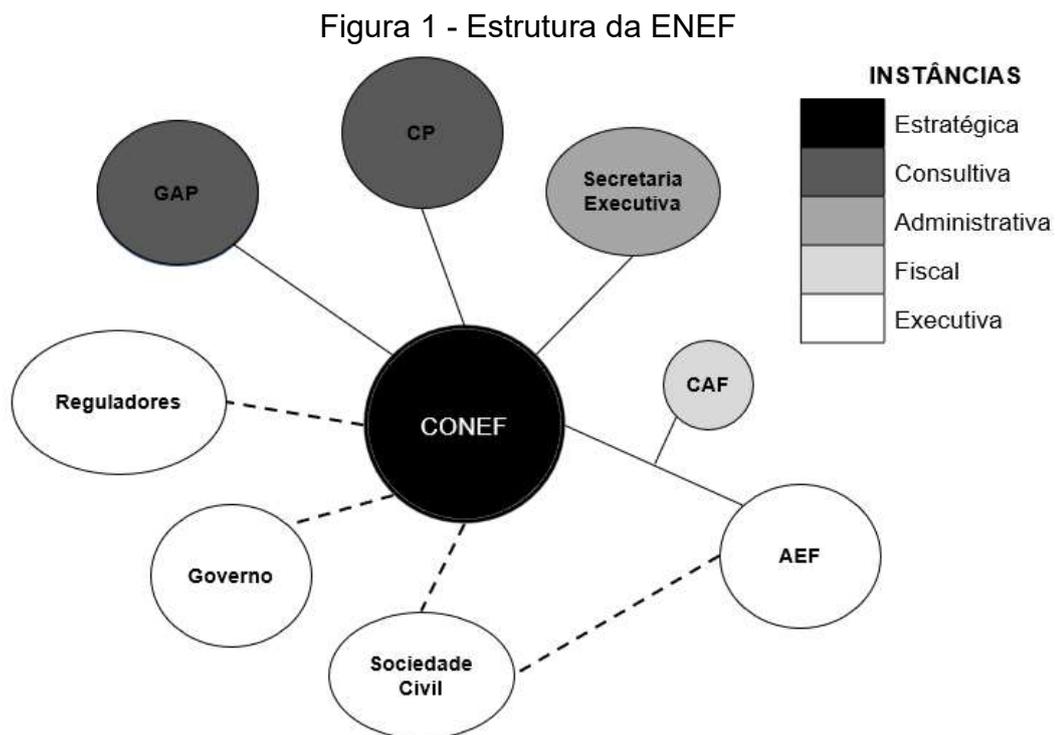
Uma das ações do GT, citado no parágrafo anterior, foi a pesquisa nacional sobre o grau de conhecimento financeiro da população brasileira para desenvolvimento da ENEF. A pesquisa, de caráter qualitativo e quantitativo, foi realizada em 2008 com 1.809 indivíduos em seis cidades brasileiras (BRASIL, 2013). Foram analisados os seguintes itens: despesas da família, a relação com os bancos, produtos financeiros, investimentos e expectativas relacionadas ao futuro. A principal conclusão da pesquisa foi que o nível de conhecimento financeiro do brasileiro é considerado baixo.

A respeito do grau de conhecimento da população brasileira sobre as instituições financeiras e reguladores: dos 40,00% que conseguem poupar, a escolha do investimento é de 78,00% pela poupança. Os entrevistados que decidiram por não investir, justificam desde a falta de conhecimento até o receio de perda do dinheiro, o excesso de burocracia para investir e falta de liquidez. Sobre os reguladores, os entrevistados declararam ter ouvido com maior frequência sobre BCB, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, Bovespa – Bolsa de Valores de São Paulo e BM&F – Bolsa de Mercadorias & Futuros, e com menor frequência a respeito da CVM, SUSEP e PREVIC (BRASIL, 2013).

Em 2008, foi lançado o website da ENEF com o objetivo inicial de formar um inventário nacional através do cadastro de iniciativas de educação financeira no Brasil, de forma gratuita e com conteúdo não comercial. No mesmo ano, o GT foi autorizado a buscar apoio institucional, nacional ou estrangeiro, de governos ou organismos internacionais (BRASIL, 2009a). Como resultado do GT, foi apresentado em 2009 o Plano Diretor como proposta de criação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (BRASIL, 2011).

Alinhado às diretrizes internacionais, em 2009 o Brasil sediou a *OECD-Brazilian International Conference on Financial Education*. Nela, foi firmado acordo de cooperação entre o Brasil e a OCDE para a difusão da educação financeira no país e na América Latina, assim como a inclusão dessa temática na avaliação internacional *Programme for International Student Assessment – PISA* (CUNHA, 2020).

Em razão dessa conferência e como resultado dos trabalhos do já citado GT do COREMEC, foi instituída a ENEF através do Decreto nº 7.397, de 22 de dezembro de 2010, como política de Estado permanente (BRASIL, 2010). Neste decreto, foi estabelecido o Comitê Nacional de Educação Financeira – CONEF como responsável pela direção, supervisão e fomento da ENEF. A Figura 1 mostra como foi estruturada a ENEF.



Fonte: adaptado de Brasil (2013, p. 71).

Legenda: CONEF – Comitê Nacional de Educação Financeira; GAP – Grupo de Apoio Pedagógico; CP – Comissão Permanente; CAF – Comitê de Acompanhamento e Fiscalização; AEF – Associação de Educação Financeira do Brasil.

O CONEF é composto por órgãos do governo e representantes da sociedade civil. Os membros governamentais do CONEF incluem órgãos das áreas de educação, economia, justiça, seguro e previdência privada, e mercado financeiro (BRASIL, 2010). A sociedade civil é composta por representantes do mercado financeiro e de capitais, representantes dos bancos brasileiros, e representantes do mercado de seguros, previdência privada, saúde suplementar e capitalização. Dessa forma, o CONEF possui cinco instâncias em sua composição: estratégica, consultiva, administrativa, fiscal e executiva.

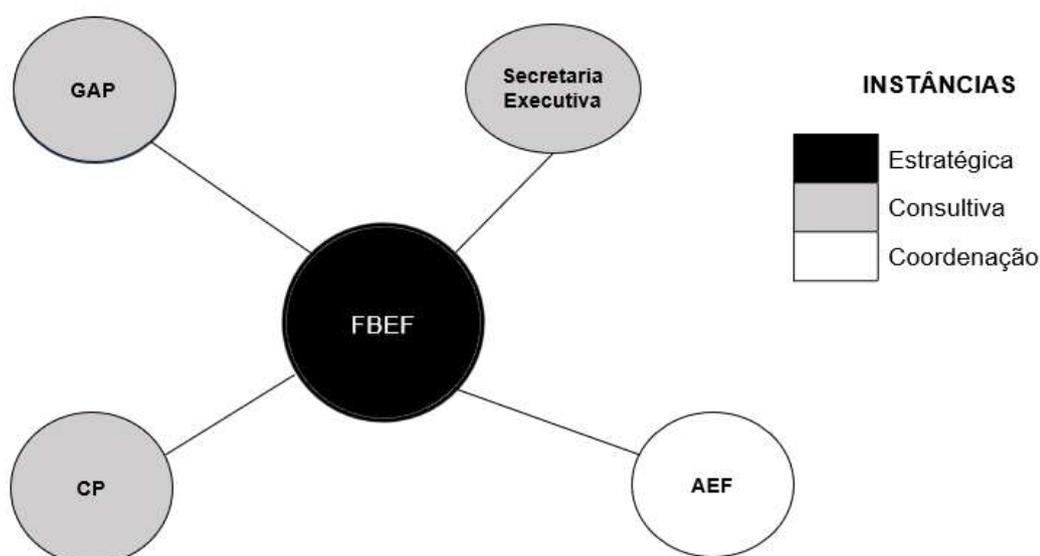
A ENEF define como objetivos: a promoção e fomento da cultura de educação financeira no país, ampliar a compreensão do cidadão para realizar escolhas

conscientes relacionadas à administração de seus recursos, e contribuir para a eficiência e solidez dos mercados financeiros, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização. Desses objetivos, há três principais diretrizes estabelecidas na EFEF: atuar com informação, orientação e formação; gratuidade das ações e prevalência do interesse público; e gestão centralizada com atividades descentralizadas (BRASIL, 2010).

Os programas setoriais e transversais refletem as iniciativas de educação financeira parametrizadas pelas diretrizes da ENEF. Os programas setoriais são desenvolvidos por cada entidade que compõe o CONEF. Já a coordenação dos programas transversais da ENEF é feita pela Associação de Educação Financeira do Brasil – AEF, organização da sociedade civil de interesse público formada por instituições representantes do mercado financeiro nacional (BRASIL, 2010).

O CONEF foi extinto e nova ENEF estabelecida pelo Decreto nº 10.393 de 09 de junho de 2020. A finalidade da ENEF foi reenquadrada como “promover a educação financeira, securitária, previdenciária e fiscal no País”. O colegiado de articulação da ENEF passou a ser o Fórum Brasileiro de Educação Financeira – FBEF. A Figura 2 apresenta a nova estrutura da ENEF após o Decreto nº 10.393 de 2020.

Figura 2 - Estrutura da nova ENEF



Fonte: elaborado pela autora com base em Brasil (2020).

Legenda: FBEF – Fórum Brasileiro de Educação Financeira; GAP – Grupo de Apoio Pedagógico; CP – Comissão Permanente; AEF – Associação de Educação Financeira do Brasil.

A composição do FBEF passou a ser: BCB, CVM, SUSEP, Secretaria do Tesouro Nacional e Secretaria de Previdência (Ministério da Economia), PREVIC, Secretaria Nacional do Consumidor (Ministério da Justiça e Segurança Pública) e Ministério da Educação (BRASIL, 2020). A representação das organizações da sociedade civil de interesse público (AEF) permanece como responsável pela coordenação dos programas transversais da ENEF, todavia, somente na condição de convidadas o decreto permite que tais organizações participem das reuniões ou em grupos de trabalho do FBEF. No Quadro 2, consta a disposição dos membros integrantes do FBEF de acordo com as instâncias.

Quadro 2 - Membros do FBEF de acordo com as instâncias.

<b>Instância</b>	<b>Entidade</b>	<b>Membros</b>
<b>Estratégica</b>	FBEF	Representante do BCB Representante da CVM Representante da SUSEP Representante da Secretaria do Tesouro Nacional da Secretaria Especial de Fazenda do Ministério da Economia; Representante da PREVIC Representante da Secretaria Nacional do Consumidor (Ministério da Justiça e Segurança Pública) Representante do Ministério da Educação
<b>Consultiva</b>	GAP	Representante do BCB Representante da CVM Representante da PREVIC Representante da SUSEP Representante do Ministério da Educação Representante do Ministério da Economia Representante do Ministério da Justiça e Cidadania Representantes de 5 Instituições Federais de Ensino, sendo uma por região brasileira Representante do Conselho Nacional de Educação Representante do Conselho dos Secretários de Educação Representante da União dos Dirigentes Municipais de Educação
	CP	1 representante e 1 suplente de cada entidade ou órgão integrante do FBEF
	Secretaria Executiva	Representante do BCB
<b>Coordenação</b>	AEF	ANBIMA B3 CNseg Febraban

Fonte: elaborado pela autora com base em Brasil (2020).

Legenda: FBEF – Fórum Brasileiro de Educação Financeira; GAP – Grupo de Apoio Pedagógico; CP – Comissão Permanente; AEF – Associação de Educação Financeira do Brasil; BCB – Banco Central do Brasil; CVM – Comissão de Valores Mobiliários; SUSEP – Superintendência de Seguros Privados; PREVIC – Superintendência Nacional de Previdência Complementar; ANBIMA – Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais; B3 – B3 S.A - Brasil, Bolsa, Balcão; CNseg – Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência; Febraban – Federação Brasileira de Bancos.

Como exemplo de programa transversal da ENEF, foi lançado, em dezembro de 2020, o Programa de Aceleração Meu Bolso em Dia. Trata-se de iniciativa em parceria do BCB com a Federação Brasileira de Bancos – Febraban, que objetiva apoiar empresas que possuem projetos de educação financeira com grande potencial de ganhos de escala, impulsionando e fomentando empresas para tornar a educação financeira acessível à população brasileira (BCB, 2020a).

O impacto da implementação das estratégias de educação financeira pode ser verificado, por exemplo, na pesquisa *S&P Ratings Services Global Financial Literacy Survey*, promovida pela divisão de ratings e pesquisas da *Standard & Poor's*, divulgada em 2016. Os resultados foram analisados pelo *World Bank Development Research Group* e pelo *Global Financial Literacy Excellence Center* da *George Washington University School of Business* (KLAPPER, LUSARDI, VAN OUDHEUSDEN, 2015).

A pesquisa *S&P Ratings Services Global Financial Literacy Survey* foi realizada em 2014, com 150 mil participantes em 144 países, com o objetivo de mensurar o nível de conhecimento dos indivíduos sobre conceitos financeiros básicos, quais sejam: aritmética, diversificação de risco, inflação e juros compostos. São considerados educados financeiramente os indivíduos que mostrem o domínio de pelo menos três dos quatro conceitos financeiros básicos elencados (KLAPPER, LUSARDI, VAN OUDHEUSDEN, 2015)

Em uma média global, os resultados desta pesquisa mostram que somente 33,00% da população mundial domina três dos quatro conceitos financeiros básicos, os níveis de alfabetização financeira são mais baixos em pessoas de baixa renda e de baixo nível educacional, os níveis de alfabetização financeira das mulheres são inferiores aos dos homens, e os jovens são o grupo mais vulnerável e foco necessário dos programas de educação financeira (KLAPPER, LUSARDI, VAN OUDHEUSDEN, 2015).

No ranking de 144 posições da pesquisa *S&P Ratings Services Global Financial Literacy Survey*, de acordo com o domínio de três dos conceitos financeiros básicos, o Brasil ocupa a posição 74 com 35,00% da população compreendendo três dos quatro conceitos financeiros básicos. Além disso, há significativa diferença de educados financeiramente entre os gêneros: 41,00% homens e apenas 29,00% das mulheres (KLAPPER, LUSARDI, VAN OUDHEUSDEN, 2015).

O estudo da *S&P Ratings Services Global Financial Literacy Survey*, frisa, ainda a importância da educação financeira principalmente por munir os indivíduos de conhecimentos necessários no processo de decisão consciente e adequado na gestão do dinheiro, quando da assunção cada vez mais crescente de responsabilidades por produtos e serviços financeiros, e especialmente em momentos adversos ou mesmo de crises, seja a nível local e/ou mundial (KLAPPER, LUSARDI, VAN OUDHEUSDEN, 2015).

## 2.2 Educação financeira em bancos e recomendações da OECD

A OECD, criada em 1961, é composta por trinta e sete países membros e cinco países parceiros, os quais representam 80,00% do comércio e investimento mundiais. Os países se reúnem de forma regular a fim de identificar, discutir e analisar problemas e desafios de cunho social, ambiental e econômico, promovendo políticas na busca de soluções através de dados e análises, compartilhamento de melhores práticas, aconselhamento de políticas públicas e busca de padrões internacionais (OECD, 2021a, 2021b).

A OECD figura, também, como um ente de referência mundial em boas práticas e programas de alfabetização, educação e inclusão financeiras, em atuação cooperada a entidades nacionais e internacionais. A respeito da educação financeira, a OECD iniciou suas tratativas com a criação do *Financial Education Project* em 2003, um programa de levantamento de informações sobre as ações e práticas de educação financeira nos países membros e não membros, identificando as ações implantadas de sucesso e de fracasso (CUNHA, 2020).

No que tange ao fomento para o desenvolvimento de estratégias de educação financeira dos países membros e signatários, e diante das mudanças no cenário econômico mundial, a OECD tem atuado de forma constante no desenvolvimento e divulgação de recomendações de princípios e boas práticas de educação financeira (OECD, 2015). Entre suas recomendações, enumeramos as seguintes:

- a) *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness: recommendation of the council* (OECD, 2005);
- b) *OECD Recommendation Good Practices for Financial Education Relating to Private Pensions* (OECD, 2008b);

- c) *OECD Recommendation on Good Practices for Enhanced Risk Awareness and Education on Insurance Issues* (OECD, 2008a);
- d) *Recommendation of the Council on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit* (OECD, 2009);
- e) *INFE High-Level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes* (OECD, 2012b);
- f) *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection* (OECD, 2011);
- g) *OECD/INFE High-Level Principles on National Strategies for Financial Education* (OECD, 2012a);
- h) *OECD INFE Guidelines on Financial Education in Schools* (OECD, 2012c);
- i) *National Strategies for Financial Education: OECD/INFE policy handbook* (OECD, 2015).

Em 2005, o Conselho da OECD recomendou os princípios e boas práticas de educação e conscientização financeiras no que diz respeito ao papel dos governos, das instituições financeiras, além de participação das entidades públicas e privadas, com e sem fins lucrativos, com o objetivo de instigar o desenvolvimento de estratégias nacionais de educação financeira nos países membros e não membros (OECD, 2005).

Por sua vez, em 2008 foi criada a *International Network on Financial Education* – INFE, uma plataforma em rede para identificação de boas práticas e produção de recomendações e instrumentos de gestão de políticas nacionais, através da coleta de dados de seus países membros e parceiros (OECD/INFE, 2020).

Após a crise financeira de 2008, o encontro do *Group of Twenty* – G20 em 2009 criou a *Global Partnership for Financial Inclusion* - GPFi, a fim de fomentar a inclusão financeira através do desenvolvimento de produtos e serviços financeiros focados na população de baixa renda. A parceria do G20 com a OECD estabeleceu a relação entre inclusão financeira e educação financeira, refletida na colaboração entre a INFE e a GPFi, no que é descrito em ações, tais que:

(...) orienta programas de proteção de consumidores, oferece instrumentos para avaliação de programas de Educação Financeira e para medição de nível de letramento financeiro e, finalmente, produz e dissemina diretrizes e instrumentos para o desenvolvimento de estratégias nacionais de Educação Financeira em escolas e para outros grupos, como mulheres, imigrantes, idosos. (CUNHA, 2020, p. 4)

Em 2011, a OECD/INFE realiza parceria com a cúpula do G20, resultando no *G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection*, agregando a proteção do consumidor à temática de educação e conscientização financeiras (OECD, 2011). Em 2012, a OECD/INFE estabelece os princípios norteadores das estratégias nacionais de educação financeira aos países membros e parceiros, e em 2015 apresenta o manual de políticas para o desenvolvimento e implementação da estratégia de educação financeira (OECD, 2012a, 2015). A fim de avaliar os impactos das estratégias de educação financeira implantadas nos países membros e signatários, a OECD incluiu itens sobre Literacia Financeira na edição de 2012 do *Programme for International Student Assessment – PISA* (SANTIAGO; DOMINGOS; SILVA, 2018).

Para Pereira (2012), cada ente tem seu papel no âmbito da estratégia nacional de educação financeira: o governo, enquanto regulador e supervisor do mercado financeiro e responsável pela divulgação de informações aos indivíduos. Ao setor privado (governamentais e não governamentais, com e sem fins lucrativos), cabe o uso dos conhecimentos, recursos e posicionamento que possuem para o desenvolvimento e colaboração na estratégia nacional de educação financeira, especialmente no que tange ao financiamento de projetos e convergência de recursos. Aos indivíduos, cabe fazer uso do resultado desses esforços para gerir suas finanças.

Para os fins de investigar o nível de divulgação das práticas de educação financeira pelos bancos, esta parte do trabalho enfatizará recomendações da OECD em que são estabelecidas diretrizes para a atuação das instituições financeiras, especialmente os bancos. No Quadro 3 está a síntese das recomendações da OECD no que tange à educação financeira que se relacionam aos bancos.

Nas recomendações selecionadas no Quadro 3, percebe-se que o arcabouço de diretrizes de educação financeira da OECD inclui a atuação das instituições financeiras, seja na perspectiva interna, enquanto estrutura institucional passiva de regulação e corpo de agentes e prestadores, e especialmente na perspectiva externa, na qual se enquadram entidades reguladoras e consumidores de produtos e serviços financeiros.

Quadro 3 - Recomendações sobre educação financeira da OECD relacionadas aos bancos.

Recomendação:	Foco:
Recomendação do Conselho de Princípios e Boas Práticas em Educação e Consciência Financeira;	Educação e consciência financeira de forma geral;
Recomendação do Conselho de Boas Práticas sobre Educação Financeira e Conscientização sobre Crédito;	Educação e consciência financeira com foco no crédito;
Princípios de Alto Nível do G20 em Proteção Financeira do Consumidor;	Educação e consciência financeira e proteção ao consumidor;
Princípios de Alto Nível da OECD/INFE Sobre Estratégias Nacionais de Educação Financeira;	Diretrizes para criação das estratégias nacionais de educação financeira;
Manual de Políticas da OECD/INFE sobre Estratégias Nacionais para Educação Financeira	Desenvolvimento e implantação das estratégias nacionais de educação financeira.

Fonte: adaptado de OECD (2005, 2009, 2011, 2012a, 2015).

Essa postura da OECD tem atenção na extensão da responsabilidade e ação dos bancos enquanto organizações, o que tem conexão com os estudos sobre o entendimento das implicações das relações entre organizações e partes interessadas (*stakeholders*). Postura corroborada pelo que Freeman (1999) sustentou como a Teoria dos *Stakeholders*, a qual considera que o objetivo das organizações é atender aos interesses de todos os seus *stakeholders* (internos e externos), dando sustentação a ideias relacionadas à responsabilidade social corporativa.

A Teoria dos *Stakeholders* apresenta uma abordagem que contempla tanto os *stakeholders* internos das organizações, por exemplo, os seus colaboradores, corpo funcional, como os *stakeholders* externos dessas organizações, em especial os seus clientes (MORSING; SCHULTZ, 2006). Nesse sentido, o arcabouço das recomendações da OCDE sobre educação financeira nos bancos, traz premissas com as perspectivas voltadas para a atuação dessas entidades enquanto organizações com foco em seus *stakeholders*, tanto na dimensão interna quanto na dimensão externa.

Além disso, de forma complementar faz-se necessário trazer a abordagem brasileira sobre educação financeira em bancos pontuando regulamentação vigente, em grande parte baseada nas citadas recomendações da OECD. Adicionalmente, dada a necessidade de coleta e tratamento de dados pelos bancos, para a prestação de serviços e produtos aos clientes e consumidores, faz-se necessário incluir no rol da referida abordagem a Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais (BRASIL, 2018). No Quadro 4, é apresentada a regulamentação brasileira vigente que pode ser usada como complemento às recomendações da OECD para os fins desse estudo.

Quadro 4 - Regulamentação brasileira aplicável aos bancos e que complementa as recomendações da OECD sobre educação financeira.

<b>Documento:</b>	<b>Foco:</b>
Resolução do CMN nº 3.694, de 26/03/2009;	Prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BCB;
Resolução do CMN nº 4.327, de 25/04/2014;	Diretrizes a serem observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BCB;
Resolução do CMN nº 4.539, de 24/11/2016;	Princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros;
Resolução do CMN nº 4.557, de 23/02/2017;	Estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital;
Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018;	O tratamento de dados pessoais por pessoa natural ou por pessoa jurídica (de direito público ou privado), com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
Comunicado do BCB nº 34.201, de 12/09/2019;	Princípios para a promoção da educação financeira por parte das instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BCB;

Fonte: adaptado de BCB (2009b, 2014, 2016, 2017, 2019) e de Brasil (2018).

Baseado nas recomendações e diretrizes de educação financeira da OECD citadas no Quadro 3, e considerando de forma complementar a regulamentação brasileira relacionada citada no Quadro 4, foi possível a construção do Quadro 5, com dimensões e indicadores que podem ser usados para a análise das práticas de educação financeira em bancos.

O Quadro 5 apresenta 2 (duas) dimensões (externa e interna) e 14 (quatorze) indicadores, relacionados às referidas dimensões. A descrição das dimensões como sendo 'interna' e 'externa' baseia-se na segmentação dos *stakeholders* em organizações descrita por Morsing e Schultz (2006) e previamente apresentada nesta seção do estudo.

Adicionalmente, verifica-se no Quadro 5 que na dimensão externa estão os indicadores que tratam das práticas de educação financeira dos bancos relacionadas em especial com clientes enquanto consumidores de produtos e serviços financeiros. Já na dimensão interna, os indicadores estão relacionados à atuação dos bancos enquanto estrutura organizacional que interage com seus colaboradores, gestores e prestadores de serviços, a respeito do tema educação financeira, buscando

alinhamento ao que preconizam recomendações da OECD, bem como a regulamentação brasileira relativa ao citado tema.

Quadro 5 - Dimensões e indicadores para análise das práticas de educação financeira em bancos, baseadas nas recomendações da OECD.

<b>Dimensão</b>	<b>Indicadores Associados à Dimensão</b>	<b>Referências</b>
<b>Externa</b>	1.Menção à disponibilidade das informações sobre produtos e serviços financeiros;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 14 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 5 (OECD, 2011). - Comunicado nº 34.201, de 12 de setembro de 2019, item 4 (BCB, 2019).
	2.Descrição dos produtos e serviços financeiros ofertados;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 14 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 (OECD, 2011). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, art. 3º (BRASIL, 2016).
	3.Descrição sobre os riscos e retornos dos produtos e serviços financeiros ofertados;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 14 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 and 5 (OECD, 2011). -Comunicado nº 34.201, de 12 de setembro de 2019, item 4 (BCB, 2019).
	4.Menção à acessibilidade das informações financeiras para atendimento de necessidades dos clientes (inclui grupos vulneráveis);	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 16 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 (OECD, 2011). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016 (BRASIL, 2016).
	5.Menção a esclarecimentos repassados aos clientes sobre coleta, tratamento e manutenção de dados e informações pessoais;	-G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 8 (OECD, 2011). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, art. 5º (BRASIL, 2016). -Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018, capítulo III, artigos 17 ao 22 (BRASIL, 2018).
	6.Diferenciação entre educação financeira, informação financeira e/ou orientação financeira comercial;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 15 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 (OECD, 2011). -OECD/INFE High-level principles on National Strategies for Financial Education, item III, B, 2 (OECD, 2012a).
	7.Descrição sobre medidas de educação financeira recomendadas a clientes para a prevenção de riscos na contratação de operações;	-Resolução nº 3694, de 26 de março de 2009, art 3º, §2 (BRASIL, 2009b). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 5 (OECD, 2011). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016 (BRASIL, 2016).

<b>Interna</b>	1.Capacitação do corpo funcional sobre educação financeira (inclui aconselhamento sobre investimentos e empréstimos);	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 18 (OECD, 2005). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, art 4º, §1º, item 5 (BRASIL, 2016).
	2.Menção à conduta comercial responsável orientada por padrões e/ou por código de conduta (inclui a conduta de prestadores de serviço dos bancos);	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item I, 1 e item II, 18 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 and 6 (OECD, 2011). -OECD/INFE High-level principles on National Strategies for Financial Education, item III, B, 2 (OECD, 2012a). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, art. 4º, §1º, item 5 (BRASIL, 2016). -Resolução Nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, art. 36 (BRASIL, 2017).
	3.Menção se o banco verifica se as informações divulgadas aos seus clientes são compreendidas;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 15 (OECD, 2005). -G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 4 (OECD, 2011).
	4.Menção à implementação de princípios e diretrizes das estratégias nacionais de educação financeira;	-G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection, item 5 (OECD, 2011). -OECD/INFE High-level principles on National Strategies for Financial Education, item III, B, 2 (OECD, 2012a). -Comunicado nº 34.201, de 12 de setembro de 2019 (BCB, 2019).
	5.Menção se a educação financeira integra as ações de responsabilidade socioambiental do banco;	-OECD/INFE High-level principles on National Strategies for Financial Education, item III, B, 2 (OECD, 2012a). -Resolução nº 4.327, de 25 de abril de 2014 (BRASIL, 2014). -Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016 (BRASIL, 2016).
	6.Menção ao comprometimento do conselho de administração/diretoria com a implementação de princípios de educação financeira;	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item I, 6 (OECD, 2005). -Comunicado nº 34.201, de 12 de setembro de 2019, item 3 (BCB, 2019).
	7.Menção a avaliação regular das práticas de educação financeira (inclui avaliação executada por entidade independente);	-Recomendação sobre os Princípios e as Boas Práticas de Educação e Conscientização Financeira, anexo, item II, 17 (OECD, 2005). -OECD/INFE High-level principles on National Strategies for Financial Education, item III, B, 2 (OECD, 2012a).

Fonte: elaborado pela autora com base em OECD (2005, 2009, 2011, 2012a, 2015), BCB (2009b, 2014, 2016, 2017, 2019) e Brasil (2018).

Embora as recomendações da OECD tenham sua aplicabilidade dirigida para as instituições financeiras, inclusive bancos, para comparar e diferenciar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos, pode ser útil o uso de variáveis aplicáveis ao estudo da divulgação de informações por instituições financeiras (ALVES; MACHADO FILHO, 2015).

Variáveis relacionadas ao porte, ao número de clientes, ao tipo de controle (nacional ou estrangeiro) e ao fato de serem listados ou não em bolsa de valores, mostraram-se adequadas quando aplicadas ao estudo da divulgação de informações por instituições financeiras (DANTAS et al, 2010; XAVIER, 2005). Portanto, considera-se adequado discutir, na sequência, sobre as variáveis porte, número de clientes, tipo de controle e tipo de listagem, as quais foram, inclusive, mencionadas na introdução deste estudo.

Para a variável porte, existe mais de uma forma de mensuração e avaliação, sendo uma delas o uso de critério contábil, baseado no ativo total da instituição. Segundo evidenciado por Dantas *et al* (2010), bancos com maior ativo total possuem maior nível de divulgação de informações se comparados com bancos de menor volume de ativos.

Em que pese as recomendações da OECD serem aplicáveis a todos os bancos, considera-se para a verificação se tais práticas poderiam apresentar alguma associação com a variável o número de clientes. A mensuração do número de clientes dos bancos que atuam no Brasil pode ser consultada em relatórios públicos disponibilizados pelas próprias instituições, quando disponíveis, assim como pelo BCB, em documentos públicos como relatórios de ranking de reclamações, relatório de ouvidorias, relatório de clientes com operações de crédito possuidores de dívida, no valor total mínimo de R\$200,00 (duzentos reais), entre outros (BCB, 2020b).

Para a variável tipo de controle, existem diferentes formas de avaliação. Um critério utilizado é o de diferenciar o tipo de controle em controle nacional ou controle estrangeiro. De notar que há estudos que evidenciam a análise relativa a divulgação de informação em bancos, diferenciando a divulgação de informações entre bancos de controle nacional e de controle estrangeiro (XAVIER, 2003).

Em adição, há pesquisas que segmentam, também, práticas de divulgação de informações em bancos conforme a segmentação desses bancos em listados ou não listados em bolsa de valores. No Brasil, empresas listadas em bolsa, inclusive bancos, podem ter suas informações consultadas na B3 S.A. – Brasil, Bolsa e Balcão (B3, 2020). A implicação da variável tipo de listagem pode ser verificada, ainda, no estudo de Xavier (2003), no qual se afirma que os bancos listados em bolsa divulgam volume superior de dados em comparação aos bancos não listados.

Por fim, com a apresentação do Quadro 5 seguida da respectiva explanação sobre porte, número de clientes, tipo de controle e tipo de listagem, conclui-se nesta

seção o referencial teórico desta pesquisa. Na sequência serão explorados aspectos metodológicos deste estudo.

### 3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

#### 3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013), a presente pesquisa melhor enquadra-se como descritiva e de abordagem predominantemente qualitativa, por ser mais voltada à exploração e descrição dos dados, proporcionando melhor interpretação e análise.

#### 3.2 Caracterização da organização, setor ou área, indivíduos objeto do estudo

O setor que abrange as entidades abordadas no presente trabalho são as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BCB, portanto o setor bancário, com recorte do tipo **b1** de consolidado bancário, totalizando 97 (noventa e sete) instituições. O consolidado bancário **b1** é composto por Instituição individual do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou caixas econômicas, e Conglomerado composto de pelo menos uma instituição do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou caixas econômicas (BCB, 2020c). O Quadro 6 apresenta a diferença entre banco comercial, banco múltiplo com carteira comercial e caixa econômica.

Quadro 6 - Características de bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e caixas econômicas.

<b>Tipo:</b>	<b>Características:</b>
<b>Banco comercial</b>	-Atividade típica: captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis; -Instituição financeira privada ou pública, de controle nacional e/ou estrangeiro; -Objetivo: proporcionar o suprimento oportuno e adequado dos recursos necessários para financiar (curto e médio prazos) o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral.
<b>Banco múltiplo com carteira comercial</b>	-Atividade típica: realizar as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das carteiras comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento; -Instituição financeira privada ou pública, de controle nacional e/ou estrangeiro.
<b>Caixa econômica</b>	-Atividade típica: autorizada a captar depósitos à vista, realizar operações ativas e efetuar prestação de serviços. No Brasil, a Caixa Econômica Federal é a única instituição do tipo em atividade, sua prioridade é a concessão de empréstimos e financiamentos a programas e projetos nas áreas de assistência social, saúde, educação, trabalho, transportes urbanos, esporte e habitação, monopólio de empréstimo sob penhor e consignação de bens pessoais, e monopólio da venda de bilhetes de loteria federal. Operadora exclusiva de recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, integra o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE e o Sistema Financeiro da Habitação – SFH.

Fonte: adaptado de BCB (2020c).

### 3.3 População e amostra

Inicialmente, a população corresponde a 97 (noventa e sete) instituições na categoria b1 presentes na base Dados Seleccionados de Entidades Supervisionadas – IF.data, data-base dezembro de 2019 (BCB, 2020b). Doravante, tais instituições serão chamadas neste capítulo ‘bancos’.

A amostra é não probabilística, considerando que seus itens possuem características necessariamente comuns e possível de serem acessados publicamente e analisadas (OLIVEIRA, 2011). Dos 97 (noventa e sete) bancos da população, foram escolhidos 30 (trinta) deles por ordenação decrescente de acordo com o valor dos ativos totais (porte), considerando a acessibilidade aos dados. Justifica-se, ainda, este recorte da amostra em 30 bancos, por essas instituições representarem mais de 90% do ativo total dos bancos do consolidado bancário **b1**. (BCB, 2020b).

Excluiu-se da amostra o banco *Morgan Stanley*, por não haver informação sobre o número de clientes na base IF.data na referida data-base de dezembro de 2019, assim como o banco *Societe Generale*, por não haver documentos públicos disponíveis publicamente para a referida data-base.

No Quadro 7 estão relacionados os bancos da amostra por ordem decrescente de acordo com o porte (ativo total), assim como os respectivos dados das variáveis número de clientes, tipo de controle e tipo de listagem.

Com relação ao número de clientes, variável citada no Quadro 7, foi utilizado o Relatório Carteira de Crédito Ativa – quantidade de clientes e de operações disponível na base Dados Seleccionados de Entidades Supervisionadas – IF.data do BCB, que contempla o número de clientes com operação de crédito possuidores de dívida, no valor total mínimo de R\$200,00 (duzentos reais) (BCB, 2020b). O referido relatório mostrou-se mais adequado a este estudo por apresentar o valor da variável número de clientes de todos os bancos da amostra.

O porte, o número de clientes, o tipo de controle e o tipo de listagem citados no Quadro 7 são variáveis empregadas para cumprimento dos objetivos específicos propostos neste trabalho, haja vista que estas variáveis se mostraram adequadas em estudos de análise de informações divulgadas por instituições financeiras (DANTAS *et al*, 2010), e , portanto, podem ser estudadas para contrastar o nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos, sendo estas variáveis anteriormente

citadas na Seção 2.2 deste estudo. Na amostra constam 12 bancos com controle estrangeiro e 18 bancos com controle nacional, segundo BCB (2020b). Adicionalmente, segundo B3 (2020), existem 14 bancos listados na B3 e 16 bancos não listados na referida bolsa.

Quadro 7 - Levantamento da amostra de bancos.

Nome <sup>1</sup>	Individual (I) ou Conglomerado (C)	Porte <sup>2</sup> (R\$ mil)	Número de Clientes <sup>3</sup> (mil)	Tipo de Controle	Tipo de listagem <sup>4</sup>
Itaú	C	1.528.608.478	38.466.748	Nacional	Listado
Banco do Brasil	C	1.472.484.492	16.131.285	Nacional	Listado
Caixa Econômica Federal	C	1.293.491.424	18.080.356	Nacional	Não listado
Bradesco	C	1.132.482.047	37.725.464	Nacional	Listado
Santander	C	855.589.775	20.327.853	Estrangeiro	Listado
Safra	C	172.817.820	1.682.146	Nacional	Não listado
BTG Pactual	C	161.969.621	111.318	Nacional	Listado
Votorantim	C	96.808.315	3.879.412	Nacional	Não listado
Citibank	C	92.190.446	4.892	Estrangeiro	Não listado
Banrisul	C	81.604.245	3.000.647	Nacional	Listado
Banco do Nordeste do Brasil S.A.	I	58.630.771	994.892	Nacional	Listado
Banco Cooperativo Sicredi S.A.	C	56.428.819	151.620	Nacional	Não listado
Bancoob	C	53.739.052	1.567.912	Nacional	Não listado
Credit Suisse	C	49.061.888	141	Estrangeiro	Não listado
JP Morgan Chase	C	45.729.064	65	Estrangeiro	Não listado
BNP Paribas	C	41.554.793	3.015.997	Estrangeiro	Não listado
ING	C	40.504.934	26	Estrangeiro	Não listado
ABC - Brasil	C	36.257.309	2.615	Estrangeiro	Listado
Daycoval	C	35.560.143	958.276	Nacional	Não listado
PAN	C	32.908.950	3.839.838	Nacional	Listado
Banco Rabobank Internacional Brasil S.A.	I	32.165.765	1.832	Estrangeiro	Não listado
XP	C	30.504.806	2.495	Nacional	Não listado
Banestes	C	23.560.288	355.971	Nacional	Listado
Banco MUFG Brasil S.A.	I	23.511.546	44	Estrangeiro	Não listado
Credit Agricole	C	21.219.997	42	Estrangeiro	Não listado
Banco Aamazonia S.A.	I	20.478.841	69.394	Nacional	Listado
BOFA Merrill Lynch	C	20.014.668	25	Estrangeiro	Não listado
BMG	C	18.962.274	4.211.148	Nacional	Listado
CCB	C	18.467.942	258.091	Estrangeiro	Listado
BRB	C	16.044.267	306.169	Nacional	Listado

Fonte: BCB (2020b) e B3 (2020).

Observações: 1 – Nome do banco; 2 – ‘C’ significa conglomerado e ‘I’ significa instituição independente; 3 – clientes com operação de crédito possuidores de dívida no valor total mínimo de R\$200,00, extraído do Relatório Carteira de Crédito Ativa – quantidade de clientes e de operações do IF.data – data base dezembro de 2019 (BCB, 2020b); 4 – listado na B3 ou não listado na B3, considerando a instituição independente ou o líder do conglomerado.

Não será necessário citar nomes dos bancos nas análises dos resultados, para se atingir os objetivos deste estudo, sendo suficiente indicar os bancos por um código que não os identifique e indicar a segmentação desses bancos pelas variáveis citadas neste parágrafo.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

A coleta de dados sobre o porte, o número de clientes e o tipo de controle, citados no Quadro 7, foram colhidos no relatório IF.data – data base dezembro de 2019 (BCB, 2020b), sendo apurado o porte com base no valor da coluna ‘Ativo Total’ e o tipo de controle (nacional ou estrangeiro) foi obtido a partir da coluna ‘TC’ (Tipo de Controle) do referido relatório. Já o número de clientes considerou dados do Relatório Carteira de Crédito Ativa – quantidade de clientes e de operações divulgado na data-base dezembro de 2019 (BCB, 2020b), em especial a coluna ‘Quantidade de Clientes’, que contemplou o número de clientes com operação de crédito possuidores de dívida no valor total mínimo de R\$200,00 (duzentos reais).

Adicionalmente, realizou-se consulta na bolsa B3, a fim de verificar a existência e quais bancos constavam como listados na B3 ou não listado na B3 na referida data-base dezembro 2019, considerando listada a instituição independente ou o líder do conglomerado cujo nome foi citado no Quadro 7 que estivesse presente nas empresas listadas na referida bolsa (B3, 2020).

Verificou-se junto aos sites institucionais dos bancos da amostra, a existência de documentos públicos acessíveis, como relatórios anuais, políticas de responsabilidade socioambiental, relatórios socioambientais, dentre outros, referentes à data-base dezembro de 2019.

Para tratamento dos dados, empregou-se a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Tal análise considerou as dimensões e os indicadores citados no Quadro 5, os quais são relacionados ao tema educação financeira, especialmente no âmbito das recomendações da OECD. A regra de enumeração, a ser usada na análise de conteúdo, foi a presença ou ausência de termos na documentação do banco analisado. Considerando 30 (trinta) bancos da amostra e 14 (quatorze) indicadores, foram efetuadas, no total, 420 (quatrocentas e vinte) análises dos indicadores.

Por fim, após a análise de conteúdo, foram realizadas análises descritivas e inferenciais (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006) para comparação entre o percentual de indicadores presentes, que neste estudo serviu para apurar a divulgação das práticas de educação financeira dos bancos da amostra. Estas análises pressupõem a segmentação do percentual de presença por dimensão, por porte, por número de clientes, por tipo de controle e por tipo de listagem, buscando atingir os objetivos propostos neste estudo.

Para a análise inferencial, citada no parágrafo anterior, foram utilizados testes estatísticos apropriados (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006). No Quadro 8 são descritos os testes utilizados neste estudo.

Quadro 8 - Testes estatísticos utilizados na análise inferencial

<b>Teste</b>	<b>Descrição</b>
Teste Binomial	Apropriado para amostras de população considerada pequena; quando há somente duas classes de dados (variáveis dicotômicas) a serem analisadas, testa a proporção de sucesso e de fracasso de uma amostra (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006); Utilizado neste estudo para verificação de diferenças entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador na documentação dos 30 bancos da amostra.
Teste Qui-Quadrado	Apropriado quando há interesse na análise de diferenças de frequência entre o que é esperado e o que é observado, em pelo menos duas categorias (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006); Utilizado neste estudo para a comparação da proporção do que é esperado e o que é observado, considerando a análise por dimensão, por tipo de controle e por tipo de listagem.
Teste Kolmogorov-Smirnov	Adequado para pequenas amostras, e avalia se os dados da amostra se aproximam de dada distribuição esperada (FÁVERO; BELFIORI, 2017) Utilizado neste estudo para verificar se os percentuais de presença dos indicadores indicam ou não distribuição normal, considerando a análise das práticas de divulgação segundo porte do banco e número de clientes do banco.
Coeficiente de Correlação de Spearman	Utilizado para avaliar a associação entre duas variáveis em nível ordinal, quando pressupostos de distribuição normal não são atendidos, medindo também o grau da correlação entre duas variáveis quantitativas, e assume valores situados ente -1,0 e 1.0 (FÁVERO; BELFIORI, 2017) (GLEN, 2021); Utilizado neste estudo verificar a existência de correlação entre o percentual de presença dos indicadores da amostra dos bancos segundo porte do banco e segundo o número de clientes.

Fonte: elaborado pela autora com base em Siegel e Castellan Junior (2006) e Fávero e Belfiori (2017).

Para a realização dos testes estatísticos, foram utilizados recursos do *software IBM SPSS Statistics 26* (FIELD, 2009), além de recursos do *Microsoft Excel* para organização e apresentação de quadros e tabelas citados nos resultados do estudo.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Este capítulo apresenta os resultados e discussão advindos da análise de conteúdo, em consonância com a metodologia aqui definida no Capítulo 3. O capítulo divide-se nas análises das práticas de educação financeira por indicadores e por dimensão (seção 4.1), e na análise por grupos de bancos segundo o porte, o número de clientes, o tipo de controle e o tipo de listagem (seção 4.2).

### **4.1 Análise por indicador e por dimensão**

Esta seção detalha os resultados da análise das práticas de educação financeira divulgadas por bancos de acordo com a presença e ausência dos indicadores associados às dimensões interna e externa citados no Quadro 5. Para tanto, são demonstrados os resultados das análises primeiramente pelos indicadores do citado Quadro 5 (seção 4.1.1), e posteriormente apresentados os resultados das análises pelas dimensões presentes no referido Quadro 5 (seção 4.1.2).

#### **4.1.1 Análise por indicador**

Quanto aos resultados dos indicadores das práticas de educação financeira divulgadas por bancos, o Quadro 9 apresenta o quantitativo numérico de indicadores presentes e ausentes, conforme análise de conteúdo da documentação da amostra de 30 (trinta) bancos do Quadro 7. Na coluna Total por indicador do Quadro 9, são demonstrados da análise de conteúdo o total de indicadores presentes – Total P(s), e o total de indicadores ausentes – Total A(s).

Quadro 9 - Resultados da análise de conteúdo: práticas de educação financeira divulgadas por bancos baseado nas recomendações da OECD.

Dimensão	Indicadores Associados à Dimensão	Bancos																												Total por indicador				
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	B25	B26	B27	B28	B29	B30	Total P(s)	Total A(s)	
Externa	1 Menção à disponibilidade das informações sobre produtos e serviços financeiros;	P	A	P	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	A	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	P	P	P	P	24	6	
	2 Descrição dos produtos e serviços financeiros ofertados;	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	29	1		
	3 Descrição sobre os riscos e retornos dos produtos e serviços financeiros ofertados;	P	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	P	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	27	3		
	4 Menção à acessibilidade das informações financeiras para atendimento de necessidades dos clientes (inclui grupos vulneráveis);	P	A	A	A	A	P	A	P	A	P	P	A	A	A	A	A	A	A	P	P	A	A	P	A	P	A	A	P	A	A	10	20	
	5 Menção a esclarecimentos repassados aos clientes sobre coleta, tratamento e manutenção de dados e informações pessoais;	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	30	0		
	6 Diferenciação entre educação financeira, informação financeira e/ou orientação financeira comercial;	P	A	A	A	A	P	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	4	26	
	7 Descrição sobre medidas de educação financeira recomendadas a clientes para a prevenção de riscos na contratação de operações;	A	A	A	A	A	P	P	A	A	P	P	A	A	A	A	P	A	P	P	P	P	A	P	A	A	A	A	A	P	A	11	19	
Interna	1 Capacitação do corpo funcional sobre educação financeira (inclui aconselhamento sobre investimentos e empréstimos);	P	A	A	A	A	P	P	A	A	P	P	A	P	A	A	A	A	A	P	A	P	A	A	A	A	P	A	A	P	A	10	20	
	2 Menção à conduta comercial responsável orientada por padrões e/ou por código de conduta (inclui a conduta de prestadores de serviço dos bancos);	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	A	P	P	P	28	2	
	3 Menção se o banco verifica se as informações divulgadas aos seus clientes são compreendidas;	A	A	A	P	A	P	P	A	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	4	26	
	4 Menção à implementação de princípios e diretrizes das estratégias nacionais de educação financeira;	A	A	A	A	A	P	P	P	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	6	24	
	5 Menção se a educação financeira integra as ações de responsabilidade socioambiental do banco;	P	A	P	A	A	P	P	P	P	P	A	A	A	A	A	A	A	A	P	P	P	P	A	A	P	A	A	A	P	A	13	17	
	6 Menção ao envolvimento do conselho de administração/diretoria em iniciativas de educação financeira;	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	2	28
	7 Menção a avaliação regular das práticas de educação financeira (inclui avaliação executada por entidade independente);	A	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	P	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	2	28	

Fonte: elaborado pela autora a partir de dados da pesquisa documental com uso da análise de conteúdo.

Legenda: P – Presente; A – Ausente; 'Total P(s)' – total de bancos em que o indicador esteve presente na documentação analisada; 'Total A(s)' – total de bancos em que o indicador esteve ausente da documentação analisada.

Cumprindo a metodologia definida neste estudo, foram analisados 14 (quatorze) indicadores para cada banco da amostra, totalizando 420 (quatrocentas e vinte) observações, sendo 210 (duzentas e dez) observações em cada dimensão (externa e interna).

Do total de indicadores exibidos no Quadro 9, existem 7 (sete) indicadores relacionados à dimensão externa, ou seja, indicadores que endereçam as práticas de educação financeira divulgadas por bancos relacionadas em especial aos clientes enquanto consumidores de produtos e serviços financeiros.

A Tabela 1 apresenta os resultados dos indicadores relacionados à dimensão externa, através de percentuais de indicadores ausentes e presentes.

Tabela 1 - Resultados dos indicadores associados à dimensão externa.

Dimensão Externa		Total P (%)	Total A (%)
IND1E	Menção à disponibilidade das informações sobre produtos e serviços financeiros.	80,00	20,00
IND2E	Descrição dos produtos e serviços financeiros ofertados.	96,67	3,33
IND3E	Descrição sobre os riscos e retornos dos produtos e serviços financeiros ofertados;	90,00	10,00
IND4E	Menção à acessibilidade das informações financeiras para atendimento de necessidades dos clientes (inclui grupos vulneráveis).	33,33	66,67
IND5E	Menção a esclarecimentos repassados aos clientes sobre coleta, tratamento e manutenção de dados e informações pessoais.	100,00 <sup>1</sup>	0,00
IND6E	Diferenciação entre educação financeira, informação financeira e/ou orientação financeira comercial.	13,33	86,67
IND7E	Descrição sobre medidas de educação financeira recomendadas a clientes para a prevenção de riscos na contratação de operações.	36,67	63,33

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *Microsoft Excel*.

Legenda: INDnE – referência aos n indicadores da dimensão externa; Total P (%) – percentual de bancos com o indicador presente; Total A (%) – percentual de bancos com o indicador ausente.

1 – 100% equivale ao indicador presente nos 30 (trinta) bancos da amostra.

Verifica-se da Tabela 1 que os indicadores IND1E – Menção à disponibilidade das informações sobre produtos e serviços financeiros, IND2E – Descrição dos produtos e serviços financeiros ofertados, e IND3E – Descrição sobre os riscos e retornos dos produtos e serviços financeiros ofertados, apresentam presença superior a 50,00% na documentação dos bancos da amostra, indicadores relacionados à disponibilidade das informações sobre produtos e serviços financeiros, descrição dos

produtos e serviços financeiros ofertados e descrição sobre os riscos e retornos de produtos e serviços financeiros ofertados. Além disso, nota-se a presença do indicador IND5E – Menção a esclarecimentos repassados aos clientes sobre coleta, tratamento e manutenção de dados e informações pessoais na documentação de 100,00% dos bancos da amostra, indicador este relacionado à menção a esclarecimentos repassados aos clientes sobre coleta, tratamento e manutenção de dados e informações pessoais.

Dado o resultado da Tabela 1 e a fim de verificar diferenças significativas das quantidades dos indicadores presentes e ausentes da dimensão externa, foi empregado Teste Binomial, para verificar diferenças entre percentuais de presença e ausência de cada indicador na documentação dos bancos. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - não há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão externa e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador associado da dimensão externa.

Ao todo foram efetuados 7 (sete) Testes Binomiais. A Tabela 2 apresenta os resultados desses testes considerando indicadores associados à dimensão externa.

Tabela 2 - Teste Binomiais: indicadores associados à dimensão externa.

	<b>Hipótese nula:</b> não há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão externa <b>Hipótese alternativa:</b> há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão externa	<b>Sig.</b>	<b>Decisão</b>
1	As categorias definidas por IND1E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
2	As categorias definidas por IND2E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
3	As categorias definidas por IND3E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
4	As categorias definidas por IND4E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,10	Reter a hipótese nula.
5	As categorias definidas por IND5E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
6	As categorias definidas por IND6E = Ausente e Presente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
7	As categorias definidas por IND7E = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,20	Reter a hipótese nula.

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: Sig. – significância.

1 – O nível de significância é 0,05.

Nota-se a rejeição da hipótese nula nos indicadores INDE1, INDE2, INDE3, INDE5 e INDE6, denotando haver diferenças significativas entre os percentuais de presença e ausência dos indicadores da dimensão externa. Já a retenção da hipótese nula contempla os indicadores IND4E e IND7E da dimensão externa, ou seja, para estes indicadores, o teste binomial não considerou haver diferenças entre os percentuais de presença e ausência dos indicadores.

Das Tabelas 1 e 2, dos percentuais de presença e ausência dos indicadores da dimensão externa, 4 dos 7 indicadores esteve predominantemente presente nos bancos da amostra (INDE1, INDE2, INDE3 e INDE5). Esses indicadores correspondem às práticas e ações de educação financeira dos bancos essencialmente relacionadas à informação, descrição, riscos e retornos de produtos e serviços financeiros ofertados. Este resultado contempla as recomendações da OECD, no que tange à necessidade das instituições financeiras de fornecer aos consumidores informações gerais e objetivas sobre os produtos e serviços financeiros, assim como seus riscos e retornos (OECD, 2005). Outro item a destacar dos resultados é a presença do referido indicador IND5E em todos os bancos da amostra. Ou seja, os bancos estão predominantemente atentos à segurança de dados e informações pessoais dos clientes, cumprindo o que estabelece a LGPD (Brasil, 2018).

Analogamente, foram analisados os 7 (sete) indicadores da dimensão interna. A Tabela 3 apresenta os resultados dos indicadores relacionados à dimensão interna, através de percentuais de indicadores ausentes e presentes na amostra de bancos.

Observa-se da Tabela 3 que seis dos sete indicadores apresentam percentuais de presença na documentação dos bancos abaixo de 50,00%: IND1I – Capacitação do corpo funcional sobre educação financeira (inclui aconselhamento sobre investimentos e empréstimos), IND3I – Menção se o banco verifica se as informações divulgadas aos seus clientes são compreendidas, IND4I – Menção à implementação de princípios e diretrizes das estratégias nacionais de educação financeira, IND5I – Menção se a educação financeira integra as ações de responsabilidade socioambiental do banco, IND6I – Menção ao envolvimento do conselho de administração/diretoria em iniciativas de educação financeira, e IND7I – Menção a avaliação regular das práticas de educação financeira (inclui avaliação executada por entidade independente). As ausências estão especialmente relacionadas ao conselho de administração e à avaliação das práticas de educação financeira. Já o indicador

IND2I – Menção à conduta comercial responsável orientada por padrões e/ou por código de conduta (inclui a conduta de prestadores de serviço dos bancos), é o único indicador com percentual de presença na documentação dos bancos acima de 50,00%.

Tabela 3 - Resultados dos indicadores associados à dimensão interna.

Dimensão Interna		Total P (%)	Total A (%)
IND1I	Capacitação do corpo funcional sobre educação financeira (inclui aconselhamento sobre investimentos e empréstimos);	33,33	66,67
IND2I	Menção à conduta comercial responsável orientada por padrões e/ou por código de conduta (inclui a conduta de prestadores de serviço dos bancos);	93,33	6,67
IND3I	Menção se o banco verifica se as informações divulgadas aos seus clientes são compreendidas;	13,33	86,67
IND4I	Menção à implementação de princípios e diretrizes das estratégias nacionais de educação financeira;	20,00	80,00
IND5I	Menção se a educação financeira integra as ações de responsabilidade socioambiental do banco;	43,33	56,67
IND6I	Menção ao envolvimento do conselho de administração/diretoria em iniciativas de educação financeira;	6,67	93,33
IND7I	Menção a avaliação regular das práticas de educação financeira (inclui avaliação executada por entidade independente);	6,67	93,33

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *Microsoft Excel*.

Legenda: INDnI – referência aos n indicadores da dimensão interna; Total P (%) – percentual de bancos com o indicador presente; Total A (%) – percentual de bancos com o indicador ausente.

Conforme mostra a Tabela 4, também, fez-se necessária a realização do Teste Binomial a fim de verificar diferenças significativas das quantidades dos indicadores presentes e ausentes da dimensão interna. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - não há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão interna e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador associado da dimensão interna.

Foram realizados 7 (sete) Testes Binomiais e na Tabela 4 são apresentados os resultados desses testes.

Observa-se na Tabela 4 a rejeição da hipótese nula nos indicadores IND2I, IND3I, IND4I, IND6I e IND7I, denotando haver diferenças significativas entre os percentuais de presença e ausência desses indicadores da dimensão interna. Já a retenção da hipótese nula contempla os indicadores IND1I e IND5I da dimensão interna, ou seja, para estes dois indicadores o resultado do teste binomial não permitiu

constatar diferenças entre os percentuais de presença e ausência dos indicadores analisados.

Tabela 4 - Teste Binomiais: indicadores associados à dimensão interna.

<p><b>Hipótese nula:</b> não há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão interna</p> <p><b>Hipótese alternativa:</b> há diferenças significativas entre os percentuais de presença e de ausência de cada indicador da dimensão interna</p>	<b>Sig.</b>	<b>Decisão</b>
1 As categorias definidas por IND1I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,10	Reter a hipótese nula.
2 As categorias definidas por IND2I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
3 As categorias definidas por IND3I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
4 As categorias definidas por IND4I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
5 As categorias definidas por IND5I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,58	Reter a hipótese nula.
6 As categorias definidas por IND6I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.
7 As categorias definidas por IND7I = Presente e Ausente ocorrem com as probabilidades 0,50 e 0,50.	0,00 <sup>1</sup>	Rejeitar a hipótese nula.

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: Sig. – significância.

1 – O nível de significância é 0,05.

Nota-se na Tabela 4 que para o indicador IND2I houve predomínio significativo de presença e relacionado à conduta comercial responsável. Tal resultado está em consonância com as diretrizes da OECD sobre a educação financeira como componente a ser promovido na responsabilidade social das instituições financeiras (OECD, 2012a).

Em complemento, para os demais indicadores IND3I, IND4I, IND6I e IND7I citados na Tabela 4, houve predomínio significativo da ausência na documentação dos bancos da amostra. Este resultado contraria as recomendações da OECD quando esta estabelece o inerente papel das instituições financeiras nas estratégias nacionais de educação financeira, assim como recomenda que o tema ‘educação financeira’ figure como parte essencial da boa governança das instituições financeiras (OECD, 2005, 2011).

#### 4.1.2 Análise por dimensão

Na Tabela 5 é apresentada a frequência observada de indicadores em cada dimensão com base no Quadro 9, sendo possível extrair o total de indicadores presentes e ausentes em cada dimensão. Além disso e para comparação entre o que é esperado e o que é observado na frequência dos indicadores, é apresentado na Tabela 6 o resultado do Teste Qui-Quadrado (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006). Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

$H_0$  (hipótese nula) - não há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença e de ausência dos indicadores de cada dimensão e

$H_1$  (hipótese alternativa) – há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença e de ausência dos indicadores de cada dimensão.

Tabela 5 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por dimensão.

Dimensão	Indicadores		Total T <sub>e</sub> (%)	Qui-Quadrado	GL	Significância
	P <sub>o</sub> P <sub>e</sub> (%)	A <sub>o</sub> A <sub>e</sub> (%)				
Externa	135	75	210	45,45 <sup>1</sup>	1	0,00 <sup>2</sup>
	100	110	210			
Interna	(64,29)	(35,71)	(100,00)			
	65	145	210			
Total	100	110	210			
	(30,95)	(69,05)	(100,00)			
	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>420</b>			
	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>420</b>			
	<b>(47,62)</b>	<b>(52,38)</b>	<b>(100,00)</b>			

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: P<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador presente; P<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores presentes; A<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador ausente; A<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores ausentes; (%) – quantidade percentual observada de bancos com o indicador presente e ausente; T<sub>e</sub> – total esperado de indicadores ausentes e presentes; GL – grau de liberdade.

1 – Todos os requisitos para a execução dos Testes Qui-Quadrado foram atendidos. Computado apenas para uma tabela 2x2.

2 – O nível de significância é 0,05.

Conforme é percebido da Tabela 5, rejeitou-se a hipótese nula, haja vista haver diferenças significativas entre o que era esperado e o que foi observado dos

percentuais de presença e ausência dos indicadores de cada dimensão. Os percentuais de presença para dimensões interna e externa foram, respectivamente, 64,29% e 30,95%.

Os resultados da análise por dimensão permitem observar que as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos foram mais condicionadas à dimensão externa, em detrimento da dimensão interna. O resultado demonstra o cumprimento das recomendações da OECD no que tange a ações de educação financeira (OECD, 2011, 2012a), mas com foco nos *stakeholders* externos (MORSING; SCHULTZ, 2006).

## 4.2 Análise por instituição

Nesta seção são apresentados resultados das análises das práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos da amostra, enfatizando a análise segundo o porte do banco (subseção 4.2.1), o número de clientes (subseção 4.2.2), o tipo de controle do banco (subseção 4.2.3) e o tipo de listagem (subseção 4.2.4).

Inicialmente são apresentados na Tabela 6, o resultado da análise das frequências de presença e ausência dos indicadores dos bancos da amostra, assim como o percentual da presença desses indicadores para cada um desses bancos.

Tabela 6 - Frequência de presença e ausência dos indicadores<sup>1</sup>

Bancos	P	A	P (%)
B10	13	1	92,86%
B6	12	2	85,71%
B19	12	2	85,71%
B7	10	4	71,43%
B8	9	5	64,29%
B1	9	5	64,29%
B29	9	5	64,29%
B21	9	5	64,29%
B20	8	6	57,14%
B11	8	6	57,14%
B25	7	7	50,00%
B23	7	7	50,00%
B9	6	8	42,86%
B3	6	8	42,86%
B18	6	8	42,86%
B13	6	8	42,86%
B28	6	8	42,86%

B22	6	8	42,86%
B5	5	9	35,71%
B4	5	9	35,71%
B17	5	9	35,71%
B12	5	9	35,71%
B30	5	9	35,71%
B26	5	9	35,71%
B24	5	9	35,71%
B16	4	10	28,57%
B15	4	10	28,57%
B27	4	10	28,57%
B2	3	11	21,43%
B14	1	13	7,14%

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *Microsoft Excel*.

Legenda: P – quantidade de indicadores presentes; A – quantidade de indicadores ausentes; P (%) – percentual de indicadores presentes.

1 – A Tabela 6 está ordenada de forma decrescente de acordo com o percentual de presença dos indicadores na documentação de cada banco da amostra.

Já a Tabela 7, apresenta a análise descritiva do percentual de presença dos indicadores, com base na Tabela 6. Verifica-se o percentual médio de presença de 47,62%. Os percentuais de presença dos indicadores variaram de 92,86% a 7,14%.

Tabela 7 - Análise descritiva da presença de indicadores.

N	30
Média	47,62%
Moda	42,86%
Desvio Padrão	3,62%
Mínimo	7,14%
Máximo	92,86%
1º Quartil	85,72%
2º Quartil	42,86%
3º Quartil	28,58%
Coefficiente de Variação	0,07

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: N – número de observações.

A fim de verificar se os percentuais de presença dos indicadores (Tabela 6) possuem ou não possuem distribuição normal, foi utilizado o Teste Kolmogorov-Smirnov, tendo em vista a amostra do estudo ser igual a 30 (trinta) bancos (FÁVERO; BELFIORI, 2017). Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores é considerada normal e

$H_1$  (hipótese alternativa) – a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores não é considerada normal.

A Tabela 8 apresenta os resultados do Teste Kolmogorov-Smirnov. Dado os resultados desta Tabela, verifica-se que a significância é menor que 0,05 para a estatística de valor 0,19, pressupondo, assim, que a hipótese nula deve ser rejeitada e, portanto, a distribuição dos dados dos percentuais de presença dos indicadores não é considerada normal.

Tabela 8 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: P (%) Percentual de presença dos indicadores.

Estatística	GL	Sig.
0,19	30	0,00 <sup>1</sup>

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: GL – grau de liberdade; Sig. – significância.

1 – O nível de significância é 0,05.

#### 4.2.1 Análise por porte

Nesta seção, são efetuadas comparações das práticas de educação financeira divulgadas considerando o porte do banco. O porte é determinado pelos valores do ativo total conforme exibido no Quadro 7 exibido na Seção 3.3.

Inicialmente, faz-se necessária a análise descritiva do porte dos bancos, assim como a verificação da normalidade ou não da distribuição dos valores do porte. Os resultados dessa análise descritiva são apresentados na Tabela 9.

Tabela 9 - Análise descritiva segundo o porte dos bancos.

N	30
Média	254.657.276,47 <sup>1</sup>
Moda	46.001.491,50 <sup>1</sup>
Desvio Padrão	86.462.421,97 <sup>1</sup>
Mínimo	16.667.239,00 <sup>1</sup>
Máximo	1.566.952.569,00 <sup>1</sup>
1º Quartil	1.550.285.330,00 <sup>1</sup>
2º Quartil	46.001.491,50 <sup>1</sup>
3º Quartil	3.847.402,25 <sup>1</sup>
Coeficiente de Variação	0,37

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: N – número de observações.

1 – Valores em milhares.

O teste de normalidade da distribuição utilizado permanece o Teste Kolmogorov-Smirnov e os resultados são apresentados na Tabela 10. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao porte é considerada normal e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao porte não é considerada normal.

Verifica-se na Tabela 10 a significância menor que 0,05 para a estatística de valor 0,39, concluindo-se pela rejeição da hipótese nula, ou seja, considera-se que a distribuição dos dados segundo o porte dos bancos da amostra não é normal.

Tabela 10 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: porte dos bancos.

<b>Estatística</b>	<b>GL</b>	<b>Sig.</b>
0,39	30	0,00 <sup>1</sup>

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: GL – grau de liberdade; Sig. – significância.

1 – O nível de significância é 0,05.

Feitos a análise descritiva e o teste de normalidade segundo o porte dos bancos, é possível testar a correlação entre o percentual de presença dos indicadores da amostra dos bancos e os respectivos portes. Para tanto, será utilizado o coeficiente de correlação de Spearman (FÁVERO; BELFIORI, 2017), haja vista a constatação de que a distribuição não foi considerada normal, tanto para os valores dos percentuais dos indicadores presentes quanto para os valores da variável porte. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) – não há associação significativa entre o percentual de indicadores presentes e o porte e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - há associação significativa entre o percentual de indicadores presentes e o porte.

Os resultados da Correlação de Spearman são apresentados na Tabela 11. Verifica-se dos dados desta Tabela que, diante da significância de valor 0,23, não é possível rejeitar a hipótese nula, ou seja, não há associação significativa entre o percentual de indicadores presentes e o porte dos bancos da amostra.

Tabela 11 - Correlação de Spearman entre o percentual de indicadores presentes e o porte.

Coeficiente de Correlação	0,23
Sig.	0,23
N	30

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: Sig. – significância; N – número de bancos considerados.

Este resultado contraria os achados de estudos sobre a divulgação de informações em bancos, como Dantas *et al* (2010), em que afirma quanto maior o porte do banco, maior o seu nível de divulgação de informações. Ou seja, não houve associação entre o porte e as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos da amostra.

#### 4.2.2 Análise por número de clientes

Nesta seção são efetuadas comparações entre as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos e o número de clientes. O referido número de clientes, consta do Quadro 7, exibido na Seção 3.3.

Inicialmente, realiza-se uma análise descritiva do número de clientes, assim como a verificação se a distribuição do número de clientes pode ou não ser considerada normal. Os resultados da análise descritiva são apresentados na Tabela 12.

Tabela 12 - Análise descritiva segundo o número de clientes.

N	30
Média	5.171.557,13 <sup>1</sup>
Moda	331.070,00 <sup>1</sup>
Desvio Padrão	1.910.058,65 <sup>1</sup>
Mínimo	25,00 <sup>1</sup>
Máximo	38.466.748,00 <sup>1</sup>
1º Quartil	38.466.723,00 <sup>1</sup>
2º Quartil	331.070,00 <sup>1</sup>
3º Quartil	3.847.402,25 <sup>1</sup>
Coeficiente de Variação	0,37

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: N – número de observações.

1 – Valores em milhares.

O Teste Kolmogorov-Smirnov foi utilizado para auferir a normalidade ou não da distribuição do número de clientes dos bancos da amostra. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao número de clientes é considerada normal e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - a distribuição dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao número de clientes não é considerada normal.

Os resultados deste teste são apresentados na Tabela 13. Verifica-se a significância menor que 0,05 para a estatística de valor 0,37, concluindo-se pela rejeição da hipótese nula e, portanto, considera-se que a distribuição dos dados segundo o número de clientes dos bancos da amostra não é normal.

Tabela 13 - Teste de Kolmogorov-Smirnov: número de clientes dos bancos.

<b>Estatística</b>	<b>GL</b>	<b>Sig.</b>
0,37	30	0,00 <sup>1</sup>

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: GL – grau de liberdade; Sig. – significância.

1 – O nível de significância é 0,05.

Feitos a análise descritiva e o teste de normalidade para o número de clientes dos bancos, é possível testar a correlação entre o percentual de presença dos indicadores da amostra dos bancos e o respectivo número de clientes. Para tanto, será novamente utilizado o coeficiente de correlação de Spearman (FÁVERO; BELFIORI, 2017), haja vista a constatação de que a distribuição não é considerada normal, tanto para os valores dos percentuais dos indicadores presentes quanto para a variável número de clientes. Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) – não há associação significativa entre o percentual de indicadores presentes e o número de clientes e

**$H_1$**  (hipótese alternativa) - há associação significativa entre o percentual de indicadores presentes e o número de clientes.

Os resultados são apresentados na Tabela 14. Dos dados desta Tabela, verifica-se que, diante da significância de valor 0,00, é possível rejeitar a hipótese nula, ou seja, há diferenças de associação entre as variáveis percentual de indicadores presentes e o número de clientes, da amostra de bancos, no nível de significância de 0,01. Ainda com base na Tabela 14, verifica-se que o valor de 0,62 do coeficiente de correlação, evidenciando associação positiva entre o percentual de indicadores presentes dos bancos da amostra e o número de clientes desses bancos.

Tabela 14 - Correlação de Spearman entre o percentual de indicadores presentes e o número de clientes dos bancos.

Coeficiente de Correlação	0,62
Sig.	0,00 <sup>1</sup>
N	30

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: Sig. – significância; N – número de bancos considerados.

1 – A correlação é significativa no nível 0,01.

Portanto, há relação significativa e positiva entre o percentual de indicadores presentes e o número de clientes. Este resultado mostra certo alinhamento das práticas de educação financeira divulgadas por bancos ao número de clientes. Considerando que mais clientes teriam acesso a um percentual maior de divulgação sobre práticas de educação financeira, esse fato estaria próximo ao que se defende no estudo de Hogarth e Hilgert (2002) em que, diante do caráter complexo do sistema financeiro, um ambiente mais propício de condições de acesso a informações financeiras, majora a participação ativa dos consumidores no sistema financeiro e possibilita o uso consciente de produtos e serviços financeiros, contribuindo para a promoção da qualidade de vida e desenvolvimento econômico saudável e sustentável.

#### 4.2.3 Análise por tipo de controle

Nesta seção, é analisada a existência ou não de diferenças nas práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos segundo o tipo de controle desses bancos. O referido tipo de controle pode ser nacional ou estrangeiro, conforme Quadro 7, da Seção 3.3 deste estudo.

A Tabela 15 apresenta a quantidade e o percentual de indicadores presentes e ausentes na documentação dos bancos da amostra, de acordo com o tipo de controle dos bancos. Além disso e para comparação entre o que é esperado e o que é observado na frequência dos indicadores, é apresentado na citada Tabela 15 o resultado do Teste Qui-Quadrado (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006). Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

**$H_0$**  (hipótese nula) - não há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao tipo de controle e

$H_1$  (hipótese alternativa) - há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao tipo de controle.

Tabela 15 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por tipo de controle.

Tipo de controle	Indicadores		Total T <sub>e</sub> (%)	Qui-Quadrado	GL	Significância
	P <sub>o</sub> P <sub>e</sub> (%)	A <sub>o</sub> A <sub>e</sub> (%)				
Nacional	140	112	252	15,12 <sup>1</sup>	1	0,00 <sup>2</sup>
	120	132	252			
Estrangeiro	(55,55)	(44,45)	(100,00)			
	60	108	168			
Total	80	88	168			
	(35,71)	(64,29)	(100,00)			
	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>420</b>			
	<b>200</b>	<b>220</b>	<b>420</b>			
	<b>(47,62)</b>	<b>(52,38)</b>	<b>(100,00)</b>			

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: P<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador presente; P<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores presentes; A<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador ausente; A<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores ausentes; (%) – quantidade percentual observada de bancos com o indicador presente e ausente; T<sub>e</sub> – total esperado de indicadores ausentes e presentes; GL – grau de liberdade.

1 – Todos os requisitos para a execução dos Testes Qui-Quadrado foram atendidos. Computado apenas para uma tabela 2x2;

2 – O nível de significância é 0,05.

Considerando a hipótese nula de não haver diferenças significativas entre o percentual de indicadores presentes e o tipo de controle dos bancos da amostra, os resultados da Tabela 15 indica a rejeição da hipótese nula no nível de significância de valor 0,05. Verifica-se dos resultados da Tabela 15 que bancos de controle nacional apresentam 55,55% de presença dos indicadores, enquanto bancos de controle estrangeiro exibem 35,71% de indicadores presentes. Ou seja, o tipo de controle dos bancos da amostra influencia o percentual de presença dos indicadores.

Este resultado e a rejeição da hipótese nula não corroboram plenamente o que estabelece as recomendações da OECD (2005) e o que discorre Pereira (2012), os quais colocam as instituições financeiras com papel de importância significativa na participação e desenvolvimento de estratégias nacionais de educação financeira. Para os autores, não há diferenciação da atuação dessas instituições pelo tipo de controle (nacional ou estrangeiro), pois consideram que o papel das instituições financeiras, nas estratégias nacionais de educação financeira, independe do tipo de controle ou

da nação de origem destas instituições, haja vista que são submetidas ao arcabouço legal das nações em que atuam.

#### 4.2.4 Análise por tipo de listagem

Nesta seção, é analisada a existência ou não de diferenças entre as práticas de educação financeira dos bancos da amostra considerando o tipo de listagem dos bancos da amostra. Esse tipo de listagem é apresentado a Tabela 1, citada na seção 3.3 desta pesquisa, indicando se bancos são listados ou não na B3.

Na Tabela 16, é apresentada a frequência observada de indicadores presentes e ausentes nos bancos da amostra, de acordo com o tipo de listagem dos bancos. Além disso e para comparação entre o que é esperado e o que é observado na frequência dos indicadores, é apresentado na Tabela 16, também, o resultado do Teste Qui-Quadrado (SIEGEL; CASTELLAN JUNIOR, 2006). Para este teste, as hipóteses nula e alternativas foram estabelecidas respectivamente em:

$H_0$  (hipótese nula) - não há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao tipo de listagem e

$H_1$  (hipótese alternativa) - há diferenças significativas entre a frequência esperada e a frequência observada dos percentuais de presença dos indicadores em relação ao tipo de listagem.

Tabela 16 - Frequência e Teste Qui-Quadrado: análise por tipo de listagem.

Tipo de listagem	Indicadores		Total T <sub>e</sub> (%)	Qui-Quadrado	GL	Significância
	P <sub>o</sub> P <sub>e</sub> (%)	A <sub>o</sub> A <sub>e</sub> (%)				
Listado	115 93,33 (58,67)	81 102,67 (41,33)	196 196 (100,00)	17,18 <sup>1</sup>	1	0,00 <sup>2</sup>
Não listado	85 106,67 (37,95)	139 117,33 (62,05)	224 224 (100,00)			
<b>Total</b>	<b>200</b> <b>200</b>	<b>220</b> <b>220</b>	<b>420</b> <b>420</b>			
	<b>(47,62)</b>	<b>(52,38)</b>	<b>(100,00)</b>			

Fonte: elaborado pela autora com base nos resultados do software *IBM SPSS Statistics 26*.

Legenda: P<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador presente; P<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores presentes; A<sub>o</sub> – quantidade numérica observada de bancos com o indicador ausente; A<sub>e</sub> – quantidade numérica esperada de indicadores ausentes; (%) – quantidade

percentual observada de bancos com o indicador presente e ausente;  $T_e$  – total esperado de indicadores ausentes e presentes; GL – grau de liberdade.

1 – Todos os requisitos para a execução dos Testes Qui-Quadrado foram atendidos. Computado apenas para uma tabela 2x2;

2 – O nível de significância é 0,05.

Para o Teste Qui-Quadrado citado na Tabela 16, a hipótese nula considerada foi não haver diferenças significativas entre o percentual de presença de indicadores dos bancos da amostra e o tipo de listagem desses bancos. Já a hipótese alternativa, afirmou haver diferenças. Diante da estatística de 17,18 e significância de valor igual a 0,00, rejeitou-se a hipótese a nula e, portanto, constataram-se diferenças significativas entre o percentual de indicadores presentes dos bancos da amostra no que tange ao tipo de listagem. Percebe-se da citada Tabela 16, que o percentual de indicadores presentes na documentação dos bancos listados foi 58,67% e o percentual de indicadores presentes nos bancos não listados foi 37,95%.

Portanto, nota-se que o tipo de listagem dos bancos da amostra influencia as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos da amostra. Tal resultado corrobora a hipótese confirmada no estudo de Xavier (2003), a qual assume que instituições listadas em bolsa de valores apresentam maior nível de divulgação e transparência de informações, requisitos estes determinados pelas regras de divulgação da bolsa de valores brasileira e do mercado de capitais.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente estudo teve como objetivo geral investigar o nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos atuantes no Brasil, baseadas nas recomendações da OECD. Para tanto, foi realizado estudo de natureza descritiva, de caráter qualitativo-quantitativo. A amostra foi não probabilística por acessibilidade aos dados, composta por 30 bancos atuantes no Brasil do consolidado b1, selecionados na data-base 2019, a partir de relatórios extraídos da base de dados IF.data do Banco Central do Brasil.

Efetuiu-se análise de conteúdo e, para tratamento dos dados oriundos das observações colhidas a respeito dos indicadores na análise de conteúdo, empregaram-se estatística descritiva e inferencial, com uso do Teste Binomial, Teste Qui-Quadrado, Teste Kolmogorov-Smirnov e Coeficiente de Correlação de Spearman. A delimitação de variáveis foi necessária para o alcance dos objetivos específicos deste trabalho, sem os quais não seria possível alcançar o objetivo geral aqui proposto, são elas: porte (ativo total), número de clientes, tipo de controle e tipo de listagem.

O primeiro objetivo específico foi atendido com base no que foi exibido no Quadro 5 (Seção 2.2). No referido quadro constam 2 dimensões (externa e interna) e 14 indicadores distribuídos entre as citadas dimensões. Esses indicadores foram empregados para análise das práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos da amostra do estudo. Tais práticas são baseadas nas recomendações da OECD e na legislação brasileira relacionada. Tanto as recomendações da OECD quanto as referidas legislações foram citadas no referencial teórico do presente trabalho.

O segundo objetivo específico foi identificar as práticas de educação financeira divulgadas por cada banco da amostra, com base nas dimensões e indicadores previamente propostos. A verificação dos documentos públicos disponíveis nas plataformas institucionais virtuais dos bancos da amostra, resultou em 420 observações, caracterizadas em presentes ou ausentes. O Quadro 9 (Seção 4.1.1), mostrou a condição de cada indicador, e o total de presença e ausência dos indicadores de cada banco da amostra. Nas Tabelas 1 e 3 (Seção 4.1.1), foi possível verificar os percentuais de presença e ausência dos indicadores, de acordo com cada dimensão. Nas Tabelas 2 e 4 (Seção 4.1.1), verificou-se a rejeição da hipótese nula

em dez dos indicadores, ou seja, houve diferenças significativas entre as quantidades de indicadores presentes e ausentes dos bancos da amostra (Testes Binomiais).

Já a análise comparativa por dimensão (interna e externa), que contemplou o Teste Qui-Quadrado, foi apresentada na Tabela 5 (item 4.1.2). Houve diferenças significativas entre as quantidades de indicadores presentes e ausentes dos bancos da amostra, em cada dimensão. Os percentuais de presença dos indicadores para a dimensão externa e interna foram, respectivamente, 64,29% e 30,95%.

O terceiro objetivo específico tratou de comparar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o porte. Do resultado da análise entre indicadores presentes e o porte dos bancos da amostra (Tabelas 9,10 e 11 da Seção 4.2.1), verificou-se que o porte dos bancos não influenciou o percentual de indicadores presentes da amostra de bancos.

O quarto objetivo específico foi comparar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o número de clientes. Das Tabelas 12, 13 e 14 (Seção 4.2.2), foi possível concluir que houve relação significativa e positiva entre as práticas de educação financeiras divulgadas pelos bancos da amostra e o número de clientes.

O quinto objetivo específico foi diferenciar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o tipo de controle (nacional ou estrangeiro). O resultado das análises, contemplando o Teste Qui-Quadrado, mostraram que o tipo de controle dos bancos da amostra influenciou o percentual de presença dos indicadores. Na Tabela 15, Seção 4.2.3, verificam-se os percentuais de presença dos indicadores para bancos com controle nacional e com controle estrangeiro foram, respectivamente, 55,55% e 35,71%.

Por fim, o sexto objetivo específico buscou diferenciar as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos de acordo com o tipo de listagem (listado ou não listado na bolsa de valores brasileira). Diante do resultado do Teste Qui-Quadrado (Tabela 16, item 4.2.4), é possível concluir que há relação significativa de presença de indicadores de acordo com o tipo de listagem, dos bancos da amostra, na bolsa de valores brasileira (B3). Os percentuais de presença dos indicadores para bancos listados e não listados em bolsa foram, respectivamente, 58,67% e 37,95%.

Cumprindo as definições dos objetivos específicos acima elencados, tornou-se possível atender o objetivo geral do presente trabalho. De maneira geral, a apuração do nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos indicou o

percentual de presença de 47,62% do total de indicadores analisados, enquanto os indicadores ausentes representam 52,38%.

Evidenciou-se que esse percentual de presença não se distribuiu de maneira uniforme, constatando-se predomínio desse percentual de presença para indicadores na dimensão externa. Em adição, uma análise permitiu constatar que bancos com maior número de clientes, com controle nacional e listados em bolsa, apresentaram maiores percentuais de divulgação das referidas práticas.

O presente trabalho buscou contribuir para o debate da academia a respeito do tema educação financeira, especialmente no que tange aos bancos, entidades diretamente relacionadas com os clientes e consumidores de produtos e serviços financeiros no Brasil. Os resultados exibidos indicaram que o nível de divulgação das práticas de educação financeira dos bancos, sob o prisma da OECD, em geral, ainda carecem de atenção e ação por parte dos bancos no país. É adequado informar, contudo, que os resultados achados neste estudo limitam-se ao período a que se referem os dados que foram coletados.

Como sugestões para estudos futuros, pode-se identificar e diagnosticar as razões de as práticas de educação financeira divulgadas pelos bancos ainda serem de certa forma incipientes, tendo em vista os objetivos da estratégia brasileira de educação financeira e a importância dada ao tema internacionalmente. Sugere-se, ainda, análise do nível de divulgação das práticas de educação financeira com base nas recomendações da OECD em outros períodos de análise, especialmente após a decretação da pandemia decorrente da doença *Coronavirus Disease 2019* – COVID-19 (OPAS/OMS, 2020).

## REFERÊNCIAS

ABREU, Emmanuel Sousa de; KIMURAA, Herbert. Determinants of efficiency in state-chartered financial institutions: why financial education and freedom matter. **Heliyon**, [S. L.], v. 6, n. 12, p. 0-0, dez. 2020. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2405844020326384?token=B05D01D7AC0F02D210A2FA1731D6758586>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ALVES, Carlos André de Melo; MACHADO FILHO, Cláudio Antônio Pinheiro; ROCHA, Sérgio Rodrigues. Análise das Características Pertinentes às Ouvidorias Considerando Porte, Tipo de Controle e Tipo de. **Revista Economia & Gestão**, Belo Horizonte, v. 15, n. 38, p. 165-192, jan./mar. 2015. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/P.1984-6606.2015v15n38p165>. Acesso em: 22 abr. 2021.

ATKINSON, Adele; MESSY, Flore-Anne. Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education. In: **OECD Working Papers On Finance, Insurance And Private Pensions**, Paris, v. 15, n. 15, p. 1-15, mar. 2012. Disponível em: [https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy\\_5k9csfs90fr4-en](https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en). Acesso em: 22 abr. 2021.

AUGUSTINIS, Viviane Franco; COSTA, Alessandra de Sá Mello da; BARROS, Denise Franca. Uma análise crítica do discurso de educação financeira: por uma educação para além do capital. **Revista Adm. Made**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 79-102, set./dez. 2012. Disponível em: <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/view/553>. Acesso em: 22 abr. 2021.

B3 SA BRASIL BOLSA BALCÃO (B3). **Empresas Listadas**. 2020. Disponível em: [http://www.b3.com.br/pt\\_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm](http://www.b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm). Acesso em: 19 maio 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). Comunicado nº 34.201, de 12 de setembro de 2019. Divulga princípios para a promoção da Educação Financeira por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 13 set. 2019. Seção 1. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Comunicado&numero=34201>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Banco Central e Febraban lançam programa para impulsionar empresas com projetos na área de Educação Financeira**. 2020a. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/17275/nota>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **IF. Data – Dados selecionados**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020b. Data base 2019. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Glossário**. 2020c. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/glossario>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BANCO DE PORTUGAL (Portugal). **Relatório de Supervisão Comportamental 2011**. Lisboa: Departamento de Supervisão Comportamental, 2012. Disponível em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/relatorio-de-supervisao-comportamental-2011>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Portugal: Edições 70, 1977.

BRASIL. Decreto nº 5.685, de 25 de janeiro de 2006. Institui o Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização - Coremec. **Diário Oficial da União**. Brasília, 26 jan. 2006. Revogado pelo Decreto nº 10.087, de 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5685.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5685.htm). Acesso em: 16 jun. 2020.

BRASIL. COMITÊ DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS MERCADOS FINANCEIRO, DE CAPITAIS, DE SEGUROS, DE PREV [...]. Deliberação nº 8, de 19 de junho de 2009. Dispõe sobre a constituição de Grupo de Trabalho com o propósito de coordenar os atos necessários à instituição da Estratégia Nacional de Educação Financeira. **Diário Oficial da União**. Brasília, 30 jun. 2009a. n. 122, Seção 1, p. 91.

BRASIL. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009. Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Bras. **Diário Oficial da União**. Brasília, 30 mar. 2009b. Seção 1. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=3694>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.397, de 22 de dezembro de 2010. Institui a Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF, dispõe sobre a sua gestão e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 23 dez. 2010. Retificado em 23.12.2010. Revogado pelo Decreto nº 10.393, de 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7397.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7397.htm). Acesso em: 16 jun. 2020.

BRASIL. COMITÊ NACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA (CONEF). Deliberação nº 2, de 5 de maio de 2011. Aprova o Plano Diretor que consolida a Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). **Diário Oficial da União**. Brasília, 26 maio 2011. n. 100, Seção 1, p. 36.

BRASIL. **Brazil**: implementing the national strategy. In: Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) (França). **Advancing National Strategies for Financial Education**. Paris: OECD, 2013. Cap. 4. p. 65-92. Disponível em: [https://www.oecd.org/finance/financial-education/G20\\_OECD\\_NSFinancialEducation.pdf](https://www.oecd.org/finance/financial-education/G20_OECD_NSFinancialEducation.pdf). Acesso em: 24 abr. 2021.

BRASIL. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). Resolução nº 4.327, de 25 de abril de 2014. Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizada. **Diário Oficial da União**. Brasília, 28 abr. 2014. Seção 1. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4327>. Acesso em: 3 ago. 2020.

BRASIL. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016. Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros. **Diário Oficial da União**. Brasília, 28 nov. 2016. Seção 1. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4539>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BRASIL. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. **Diário Oficial da União**. Brasília, 1 mar. 2017. Seção 1. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4557>. Acesso em: 22 jun. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**. Brasília, 15 ago. 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 10 ago. 2020.

BRASIL. Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019. Extingue e estabelece diretrizes, regras e limitações para colegiados da administração pública federal. **Diário Oficial da União**. Edição extra. Brasília, 11 abr. 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D9759.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9759.htm). Acesso em: 16 jun. 2020.

BRASIL. Decreto nº 10.393, de 9 de junho de 2020. Institui a nova Estratégia Nacional de Educação Financeira - ENEF e o Fórum Brasileiro de Educação Financeira - FBEF. **Diário Oficial da União**. Brasília, 10 jun. 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10393.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10393.htm). Acesso em: 16 jun. 2020.

CUNHA, Márcia Pereira. O Mercado Financeiro Chega à Sala de Aula: educação financeira como política pública no Brasil. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 41, n. 218463, p. 1-14, mar. 2020. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302020000100301&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302020000100301&tlng=pt). Acesso em: 23 abr. 2021.

DANTAS, José Alves; RODRIGUES, Fernanda Fernandes; RODRIGUES, Jomar Miranda; CAPELLETTO, Lucio Rodrigues. Determinantes do grau de evidenciação de risco de crédito pelos bancos brasileiros. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 21, n. 52, p. [S.l.], jan./abr. 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/34307>. Acesso em: 23 fev. 2021.

ESTRATÉGIA NACIONAL DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA (ENEF). **Portal**. 2020. Disponível em: <https://www.vidaedinheiro.gov.br/>. Acesso em: 28 jun. 2020.

FÁVERO, Luiz Paulo; BELFIORE, Patrícia. **Manual de Análise de Dados**: estatística e modelagem multivariada com Excel®, SPSS® e Stata®. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2017.

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREEMAN, R. Edward. Divergent Stakeholder Theory. **Academy Of Management Review**, [S. L.], v. 24, n. 2, p. 233-236, abr. 1999. Disponível em: <https://journals.aom.org/doi/epub/10.5465/amr.1999.1893932>. Acesso em: 23 abr. 2021.

HOGARTH, Jeanne M.; HILGERT, Marianne A.. Financial Knowledge, Experience and Learning Preferences: preliminary results from a new survey on financial literacy. In: Proceedings of the American Council On Consumer Interests 2002 Annual Conference, 2002, Los Angeles. **Consumer Interest Annual**. [S. L.]: [S. L.], 2002. p. 0-0. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiy-KbeyJPwAhUbrpUCHUnKAIEQFjABegQIBRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.consumerinterests.org%2Fassets%2Fdocs%2F>. Acesso em: 23 abr. 2021.

HUHMANN, Bruce. Social and psychological influences on financial literacy. In: HARRISON, Tina; ESTELAMI, Hooman (ed.). **The Routledge Companion to Financial Services Marketing**. [S. L.]: Routledge, 2014. p. 45-61.

HUSTON, Sandra J.. Measuring Financial Literacy. **The Journal Of Consumer Affairs**, [S. L.], v. 44, n. 2, p. 296-316, jun. 2010. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x>. Acesso em: 23 abr. 2021.

KLAPPER, Leora; LUSARDI, Annamaria; VAN OUDHEUSDEN, Peter. **Financial Literacy Around the World: insights from the standard & poors ratings services global financial literacy survey**. Washington D.C: [S. L.], 2015. Disponível em: <https://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey/>. Acesso em: 23 abr. 2021.

METTE, Frederike Monika Budiner. A Educação Financeira como um Instrumento Estratégico para dar Sustentabilidade ao Crescimento Econômico Brasileiro. **International Journal Of Business Marketing**, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p. 43-52, dez. 2015. Disponível em: <http://www.ijbmkt.org/index.php/ijbmkt/article/view/2>. Acesso em: 23 abr. 2021.

MORSING, Mette; SCHULTZ, Majken. Corporate social responsibility communication: stakeholder information, response and involvement strategies. **Business Ethics A European Review**, Oxford, v. 15, n. [S.I.], p. 323-338, out. 2006. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1467-8608.2006.00460.x>. Acesso em: 23 abr. 2021.

OECD INTERNATIONAL NETWORK ON FINANCIAL EDUCATION (OECD/INFE) (França). **Portal**. 2020. Disponível em: <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-international-network-on-financial-education.htm>. Acesso em: 28 jun. 2020.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia Científica: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Catalão: Universidade Federal de Goiás, 2011.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE / ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OPAS/OMS) (Washington D.C.) (org.). **OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia**. 2020. Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e). Acesso em: 23 abr. 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). Directorate For Financial And Enterprise Affairs. **Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness: recommendation of the council**. Paris: OECD, 2005. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjFvr6415PwAhX7KrkGHSZMBOwQ>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **OECD Recommendation on Good Practices for Enhanced Risk Awareness and Education on Insurance Issues**. Paris: OECD, 2008. Disponível em: <https://www.oecd.org/pensions/insurance/40537762.pdf>. Acesso em: 12 maio 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **OECD Recommendation Good Practices for Financial Education Relating to Private Pensions**. Paris: OECD, 2008. Disponível em:

<https://www.oecd.org/finance/financial-education/46193119.pdf>. Acesso em: 12 maio 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). International Conference on Financial Education. In: US Treasury - OECD International Conference on Financial Education, 1, 2008, Washington D.C. **Summary Record**. Washington D.C.: OECD, 2008. p. 1-21. Disponível em: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/41207754.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **Recommendation of the Council on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit**. Paris: OECD, 2009. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0370>. Acesso em: 12 maio 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection**. Paris: OECD, 2011. Disponível em: <https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/financialconsumerprotection.htm>. Acesso em: 23 abr. 2021.

OECD INTERNATIONAL NETWORK ON FINANCIAL EDUCATION (OECD/INFE) (França). **OECD/INFE High-Level Principles on National Strategies for Financial Education**. Paris: OECD, 2012. Disponível em: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjxyaWJ5JXwAhW3HrkGHVM5A6IQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fwww.oecd.org%2Fdaf%2Ffin%2Ffinancial-education%2FOECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf&usg=AOvVaw2YJTJ\\_DwllrOKwIBxEiN\\_I](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjxyaWJ5JXwAhW3HrkGHVM5A6IQFjABegQIBBAD&url=https%3A%2F%2Fwww.oecd.org%2Fdaf%2Ffin%2Ffinancial-education%2FOECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf&usg=AOvVaw2YJTJ_DwllrOKwIBxEiN_I). Acesso em: 23 abr. 2021.

OECD INTERNATIONAL NETWORK ON FINANCIAL EDUCATION (OECD/INFE) (França). **INFE High-Level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes**. Paris: OECD, 2012. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49373959.pdf>. Acesso em: 12 maio 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **OECD INFE Guidelines on Financial Education in Schools**. Paris: OECD, 2012. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2012%20Schools%20Guidelines.pdf>. Acesso em: 12 maio 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **National Strategies for Financial Education: OECD/INFE policy handbook**. Paris: Secretary-General of the OECD, 2015. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/national-strategies-for-financial-education-policy-handbook.htm>. Acesso em: 23 abr. 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **Where: Global reach.** 2021a. Disponível em: <https://www.oecd.org/about/members-and-partners/>. Acesso em: 17 abr. 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) (França). **Who we are.** 2021b. Disponível em: <https://www.oecd.org/about/>. Acesso em: 17 abr. 2021.

PEREIRA, Vânia Patrícia Vitorino. **Análise comparativa de diferentes estratégias nacionais de educação financeira.** 2012. 78 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Contabilidade, Fiscalidade e Finanças Empresariais, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2012. Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/13350>. Acesso em: 23 abr. 2021.

SAITO, André Taue; SAVOIA, José Roberto Ferreira; PETRONI, Liége Mariel. Educação Financeira no Brasil sob a Ótica da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE). In: IX SEMEAD Administração no Contexto Internacional, 9 ed., 2006, São Paulo. **Trabalho.** São Paulo: PPGA-USP, 2006. p. 1-15. Disponível em: [http://sistema.semead.com.br/9semead/resultado\\_semead/an\\_resumo.asp?cod\\_trabalho=45](http://sistema.semead.com.br/9semead/resultado_semead/an_resumo.asp?cod_trabalho=45). Acesso em: 23 abr. 2021.

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

SANTIAGO, Ana Elisa Esteves; DOMINGOS, António Manuel Dias; SILVA, Amarildo Melchiades da. Literacia Financeira no Programa Internacional para Avaliação de Estudantes. **Revista de Estudo e Pesquisa em Educação**, Juiz de Fora, v. 2, n. 20, p. 207-215, jul. 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/RAYSSA/Downloads/19138-Texto%20do%20artigo-79549-1-10-20181219.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2021.

SAVOIA, José Roberto Ferreira; SAITO, André Taue; SANTANA, Flávia de Angelis. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 6, p. 1121-1141, nov. 2007. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6620/5204>. Acesso em: 23 abr. 2021.

SIEGEL, Sidney; CASTELLAN JUNIOR, N. John. **Estatística Não-Paramétrica para Ciências do Comportamento.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed Editora S.A., 2006.

XAVIER, Paulo Henrique Moura. **Transparência das demonstrações contábeis dos bancos no Brasil: estudo de caso sob a perspectiva do acordo 'Basiléia 2'.** 2003. 112 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Curso de Contabilidade, Departamento de Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-24092007-165720/pt-br.php>. Acesso em: 23 abr. 2021.