

# Guia de boas práticas de educação financeira no setor bancário brasileiro

Novembro 2025



# / Índice /

<b>Expediente</b>	<b>03</b>
<b>Prefácio</b>	<b>05</b>
<b>Apresentação</b>	<b>10</b>
<b>Inclusão financeira no Brasil: um breve histórico</b>	<b>13</b>
<b>Evolução da educação financeira</b>	<b>16</b>
<b>Mobilização setorial pela saúde financeira da população</b>	<b>21</b>
<b>Boas práticas de educação financeira do setor bancário brasileiro</b>	<b>38</b>
<b>Oportunidades de evolução</b>	<b>61</b>
<b>Considerações finais</b>	<b>64</b>

# /Expediente/

## Realização



Amaury Martins de Oliva

Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira,  
Relações com o Consumidor e Autorregulação

Uelton dos Santos Carvalho

Gerente de Cidadania Financeira

Melloryn Andrade da Silva

Estagiária de Cidadania Financeira

## Conteúdo e layout

Casa Azul Conteúdo e Design para Sustentabilidade

## Imagens

IStock (diegograndi, FG Trade, Rmcarvalho, alvarez,  
Jacob Wackerhausen, andreswd, FreshSplash,  
fizkes, Jacob Wackerhausen, Goodboy Picture  
Company)

Freepik

## Agradecimentos

Nossos agradecimentos ao Comitê ESG da Febraban, ao Squad de Cidadania Financeira da Febraban e às demais pessoas que contribuíram para a elaboração deste material:

**Banco BMG S.A.**

- Mariana Gonçalves da Fonseca
- Rosana Aguiar

**Banco Bradesco S.A.**

- Guilherme Cruz Soares da Silva
- Patricia Moura de Melo

**Banco BV S.A.**

- Daniela Agostinho
- Patrícia M. Morita Fugita

**Banco Central do Brasil**

- Luis Gustavo Mansur Siqueira
- Ronaldo Vieira da Silva
- Marcelo Ângulo Junqueira
- Fabio de Almeida Lopes Araujo
- Barbara Blanco Erbisti

**Banco Daycoval S.A.**

- Flavia Motta Correa e Fernandes

**Banco de Brasília S.A. (BRB)**

- Cleiton Felix de Sousa
- Gabriel Haddad Abdalla

**Banco do Brasil S.A.**

- Daniela Aparecida dos Santos
- Fernando Lucas Borges Oliveira Alves
- Luciene dos Santos Alves

**Banco do Estado do Espírito Santo S.A. (Banestes)**

- Antonio Marcus

**Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. (Banrisul)**

- Araceli Kreutzberg
- Evelyn Franzmann
- Marta Neves

**Banco do Estado de Sergipe S.A. (Banese)**

- Daniel Correia Barreto
- Marcelo Antônio da Silva

**Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB)**

- Fernanda Bezerra de Souza
- Gláucia Furtado Brasil de Almeida
- Isaac Nogueira de Almeida

**Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)**

- Camila Carvalho Costa
- Gisele Morgado
- Mauro Stein

**Banco Pine S.A.**

- Dayane Santos da Silva
- Ludmilla Muller Morgado
- Paula Alfonsin Rocha

**Banco Safra S.A.**

- Agatha Caravaggi
- Amalia Del C. Sangueza Pardo

**Banco Santander (Brasil) S.A.**

- Camila Feldberg Macedo Silva
- Priscila de Moraes
- Vitoria Domingos Guimaraes de Campos

**Banco Volkswagen S.A.**

- Paola Guerreiro
- Petrina Santos

**Bank of China (Brasil) S.A.**

- Giselle Cristina Santos de Aguilar

**C6 Bank S.A.**

- Daniela Donadio

**Caixa Econômica Federal**

- Isabela Gomes Velasque Gama
- Lucas Maia

**Itaú Unibanco S.A.**

- Lizandra Barros Andrade
- Rhuan Oliveira Pereira
- Weverton Tibério

**Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicob)**

- Louize Pereira Oliveira

**Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi)**

- Bianca Pinto Carvalho
- Cristiane Amaral
- Malu Santarem Schuh



/Prefácio,/

# Cidadania financeira, uma responsabilidade de toda a sociedade

Há mais de cinquenta anos, a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) atua no desenvolvimento econômico, social e ambiental do Brasil, promovendo um sistema financeiro estável, inclusivo e sustentável. A educação financeira é um dos pilares dessa atuação.

Desde 2010, com o programa Meu Bolso em Dia, ampliamos as ações de alto impacto voltadas a consumidores bancários e à população, especialmente os mais vulneráveis.

A inadimplência afeta diretamente o risco das instituições financeiras. Quando compromissos não são honrados, o custo do crédito aumenta e as taxas de juros são pressionadas. O planejamento financeiro insuficiente limita a formação de poupança, reduz recursos para investimentos de longo prazo e obriga os bancos a buscar captações de curto prazo, elevando custos e restringindo financiamentos estruturais.

A baixa poupança doméstica fragiliza a resiliência das famílias e aumenta a dependência do capital externo, tornando o país mais vulnerável às oscilações do mercado internacional. Por isso, a educação financeira é estratégica para um ambiente macroeconômico sólido e para o crescimento do Brasil.

Reconhecendo que a saúde financeira da população é essencial para reduzir riscos sistêmicos e sustentar o crescimento econômico, o setor bancário brasileiro investe em iniciativas que promovem planejamento, poupança, resiliência e uso responsável do crédito. Essa responsabilidade é compartilhada por bancos, reguladores, entidades setoriais, sociedade civil e parceiros locais.

Este Guia reúne experiências que mostram como ações bem estruturadas transformam comportamentos, reduzem o endividamento e ampliam a capacidade de poupança das famílias. Essa abordagem é fundamental para superar desigualdades regionais e a baixa familiaridade com conceitos financeiros, alcançando públicos diversos, do jovem ao microempreendedor e à população 60+.

Ao sistematizar práticas, desafios e aprendizados, o Guia oferece subsídios para novas ações e convida todos os setores da sociedade a colaborar na construção de um país mais inclusivo, resiliente e próspero. Agradecemos às instituições financeiras, ao Banco Central do Brasil e ao Squad de Cidadania Financeira da Febraban pelo empenho e pela parceria.

Estamos certos de que o avanço da educação financeira beneficia consumidores, o Sistema Financeiro Nacional e toda a sociedade brasileira. Que este Guia inspire novas soluções e fortaleça o compromisso coletivo com a prosperidade financeira das famílias e do país.

**Isaac Sidney, Presidente da  
Federação Brasileira de Bancos**



# O Banco Central do Brasil congratula a Febraban e as instituições envolvidas pelo lançamento deste Guia de Boas Práticas em Educação Financeira.

Nos últimos anos, o Banco Central tem ampliado significativamente suas ações voltadas ao fortalecimento da cidadania financeira. A assinatura do Acordo de Cooperação Técnica com a Febraban, em 2019, para a promoção de ações de educação financeira representou um marco na articulação entre o setor público e o setor privado, garantindo o desenvolvimento de iniciativas estruturadas que estimulem a saúde financeira da população. Dentre os principais resultados dessa cooperação, destacam-se o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB/Febraban), a Plataforma Meu Bolso em Dia e os Mutirões de Negociação e Orientação Financeira.

Em 2023, foi dado um novo e firme passo com a publicação da Resolução Conjunta nº 8, do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional (CMN). Essa norma estabelece diretrizes para que as instituições financeiras implementem políticas de educação financeira pautadas pela ética, transparência e adequação ao perfil de seus clientes. A resolução reforça a importância de ações voltadas à organização do orçamento, à construção de resiliência financeira, à formação de poupança e à prevenção do inadimplemento e do superendividamento.

A educação financeira é uma responsabilidade compartilhada, que demanda o engajamento de instituições financeiras, reguladores, entidades setoriais, educadores, sociedade civil e dos próprios cidadãos. Este Guia reúne experiências concretas promovidas pelas instituições financeiras, que lançam luz sobre o potencial transformador de iniciativas capazes de promover mudanças de comportamento, ampliar o conhecimento e fortalecer a autonomia financeira da população.

A educação financeira constitui um dos pilares essenciais para o fortalecimento de um sistema financeiro mais justo, resiliente e inclusivo. Outros pilares fundamentais são a regulação, a supervisão, a proteção ao consumidor e, não menos importante, a oferta de crédito por parte das instituições financeiras de maneira responsável, transparente e adequada ao perfil e à capacidade de pagamento de cada cliente. O bem-estar financeiro da população só é alcançado quando há esforços compartidos em todos esses pilares.

As instituições financeiras devem assumir crescente responsabilidade pela promoção de ações efetivas de educação financeira para seus clientes. Assim, o Banco Central espera que este material inspire novas ações, fortaleça parcerias e contribua para que a educação financeira esteja cada vez mais presente na vida dos brasileiros.

**Izabela Moreira Correa, Diretora de Cidadania e Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil**





# / Apresentação /

# Compartilhando sucessos, desafios e aprendizados

Embora 91% dos brasileiros reconheçam a importância da educação financeira em sua vida pessoal e profissional, 55% declaram entender pouco ou nada sobre o tema, de acordo com dados do Observatório Febraban de julho de 2025. Diante disso, o setor bancário tem reforçado seu papel na orientação sobre o uso consciente e responsável de um recurso escasso como o dinheiro.

São inúmeras ações realizadas pela Febraban, tanto próprias como em parceria com o Banco Central, promovidas pelas instituições financeiras e por outros participantes do mercado. Elas vão desde a inserção do tema na jornada do cliente à oferta de conteúdos e materiais que engajam os consumidores de produtos e serviços financeiros, assim como a população em geral, na tarefa de cuidar bem do dinheiro.

No desenvolvimento dessas iniciativas, são vivenciados dilemas e colhidos resultados que, se compartilhados, podem ajudar a acelerar a cultura de prosperidade financeira. Esse é o propósito deste material. Aqui estão sistematizadas experiências bem-sucedidas realizadas em todo o país pelas organizações associadas à Febraban.

Este documento consolida os desafios e aprendizados que emergiram durante o desenvolvimento dessas iniciativas, facilitando o planejamento e inspirando outras ações e parcerias capazes de levar a educação financeira a um número cada vez maior de pessoas em todos os recantos do país. O objetivo é, também, reconhecer, incentivar e valorizar quem faz a diferença no avanço da educação financeira no Brasil.

A metodologia utilizada para construir este Guia envolveu o envio de um questionário padronizado às instituições financeiras para levantar informações sobre suas iniciativas mais relevantes em educação financeira. As respostas foram analisadas pelo Squad de Cidadania Financeira da Febraban, grupo consultivo com representantes dos bancos associados, que definiu as práticas a serem incorporadas a este material, a partir dos seguintes critérios:

- Impacto e resultados: número de pessoas beneficiadas e evidências de melhoria nos hábitos financeiros, como aumento da poupança e redução do endividamento.
- Alcance: abrangência geográfica e diversidade dos públicos atendidos.
- Maturidade da iniciativa e/ou da avaliação de impacto.
- Perenidade das ações ao longo do tempo.
- Parcerias e colaborações que fortalecem os resultados.
- Potencial de replicação.

Esperamos que este Guia inspire novas ações, estimule a colaboração entre os diversos atores e contribua para acelerar a jornada rumo a um país com mais inclusão, resiliência e prosperidade financeira.

Boa leitura!

**Amaury Martins de Oliva, Diretor-Executivo  
de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações  
com o Consumidor e Autorregulação da Febraban**





# / Inclusão financeira no Brasil: um breve histórico /

# Inclusão financeira no Brasil: um breve histórico

O sistema financeiro nacional vivenciou uma forte expansão nas últimas décadas, promovendo a inclusão de milhões de cidadãos sem acesso a produtos e serviços bancários.

A expansão veio na esteira da recuperação da estabilidade econômica e da interrupção do ciclo de hiperinflação que dominou o Brasil entre os anos de 1980 e 1994. A consolidação do Plano Real, o fortalecimento da supervisão do Banco Central e a modernização regulatória aumentaram a solidez do sistema bancário e criaram um ambiente mais favorável à expansão do crédito e do consumo.

A lei que regulamentou a atuação das cooperativas de crédito em 2009, por exemplo, fomentou o papel dessas instituições na inclusão financeira, especialmente entre as populações de baixa renda. Ela facilitou o acesso a produtos financeiros a custos reduzidos, por meio de um modelo de cooperativismo bem-sucedido no país.

Já o marco regulatório das instituições e arranjos de pagamentos, de 2013, favoreceu a inclusão por meio do uso da tecnologia, aumentando a interoperabilidade entre os bancos e reduzindo os custos das transações financeiras, tornando-as mais acessíveis às pessoas desbancarizadas. Era só o começo da revolução digital que levou à criação do sistema de pagamentos instantâneos (Pix).

Lançado pelo Banco Central em 2020, o Pix passou a oferecer liquidação em tempo real, 24 horas por dia, e sem custos para pessoas físicas. Com isso, levou uma enorme fatia da população e de pequenos negócios para dentro do sistema financeiro, e continua em expansão.

## Impactos da cultura de hiperinflação

A expansão do sistema financeiro e da inclusão bancária aconteceu após o período de hiperinflação, que influenciou os hábitos financeiros de toda uma geração de brasileiros. Durante o período de descontrole inflacionário, nas décadas de 1980 e 1990, as pessoas corriam às compras assim que recebiam o salário porque, no dia seguinte, o dinheiro perdia valor de compra. A urgência de gastar, contudo, acabou perdurando mesmo após a retomada da estabilidade econômica. Além de comprometer o planejamento financeiro individual e a realização de objetivos pessoais, a cultura de inflação deixou marcas profundas na economia e no sistema financeiro nacional.

## / Revolução tecnológica /

A inclusão foi fortalecida pela revolução tecnológica do setor bancário brasileiro, um dos primeiros a adotar soluções digitais em larga escala. A popularização do *internet banking* e o surgimento dos aplicativos móveis revolucionaram a forma de acessar serviços financeiros, ampliando o alcance geográfico dos bancos, especialmente em regiões antes desassistidas.

Ao mesmo tempo, a evolução tecnológica, o atendimento focado na centralidade do cliente e o surgimento dos bancos digitais e das fintechs trouxeram novos modelos de negócios digitais e, com eles, a oferta de produtos e serviços com isenção ou redução de tarifas. Bancos digitais, fintechs de crédito, de pagamentos, de investimentos, de seguros e de gestão financeira passaram a oferecer alternativas acessíveis e personalizadas ao consumidor.

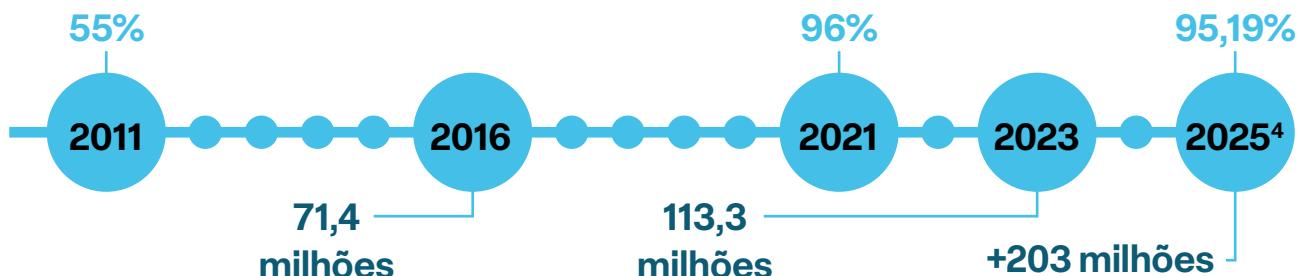
Além disso, as políticas públicas de assistência social deram um forte impulso à inclusão social, tirando milhões de pessoas da pobreza extrema e incluindo-as no mercado consumidor. Programas como o Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada, por exemplo, estimularam a abertura de contas bancárias para viabilizar o pagamento direto dos benefícios, integrando famílias de baixa renda ao sistema financeiro e gerando demanda de produtos bancários, como cartões, poupança e crédito consignado.

## / Ecossistema inclusivo /

Em conjunto, esses fatores criaram um ecossistema financeiro mais inclusivo, competitivo e inovador, que levou o país a se tornar uma referência global em digitalização bancária e sistemas de pagamento. Como resultado, o percentual de brasileiros com algum tipo de relacionamento bancário saltou de 55%, em 2011, para 96% em 2020<sup>1</sup>.

O número de usuários de produtos de crédito também cresceu de maneira significativa, passando de 71,4 milhões, em dezembro de 2016, para 113,3 milhões, em setembro de 2023<sup>2</sup>. No final de agosto de 2025, mais de 203 milhões de pessoas, contadas uma única vez pelo CPF<sup>3</sup>, mantinham relacionamento ativo com instituições financeiras e de pagamentos.

### Percentual de brasileiros com relacionamento bancário



### Número de usuários de produtos de crédito

<sup>1</sup> Relatório de Cidadania Financeira 2021 ([BCB](#), 2021).

<sup>2</sup> BC regula atuação em educação financeira do setor financeiro ([BCB](#), 2023).

<sup>3</sup> Estatísticas do CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional ([BCB](#)).

<sup>4</sup> Estimativa não oficial, que considera o número de pessoas com relacionamento ativo com o SFN em 31/08/2025 (203,1 milhões, segundo o [IBGE](#)) e a população total do Brasil na mesma data (213,4 milhões), segundo o [IBGE](#).



# / Evolução da educação financeira /

# / Evolução da educação financeira /

Nos últimos anos, o processo de inclusão de milhões de brasileiros no sistema financeiro foi acelerado por uma série de fatores sociais e econômicos, entre eles, a pandemia e a aderência ao Pix. Em função de sua proporção gigantesca, a inclusão vem sendo acompanhada do esforço do governo e das instituições financeiras para orientar a população sobre o uso responsável dos produtos e serviços financeiros. Busca-se, ainda, ampliar a conscientização sobre a importância do planejamento financeiro pessoal e familiar e a necessidade de formação de reserva de emergência e criação de patrimônio.

Esse trabalho ganha ainda mais relevância no atual momento. Em julho de 2025, cerca de 78 milhões de pessoas estavam negativadas<sup>5</sup> — mais da metade da população adulta. Um levantamento feito pela fintech Klavi, com base em dados do *Open Finance*, revelou que quatro entre dez brasileiros gastam tudo o que ganham em até 36 horas<sup>6</sup>. O Raio X do Investidor<sup>7</sup>, da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), traz outro dado preocupante: apenas 33% da população economizou algum dinheiro em 2024 e, desse total, menos da metade investiu o recurso.

Esse cenário compromete não apenas a prosperidade individual, mas também o crescimento econômico, reforçando a urgência de ações que promovam uma vida financeira mais saudável e autônoma.

<sup>5</sup> Mapa da Inadimplência no Brasil ([Serasa](#), Julho/2025).

<sup>6</sup> Entrou, saiu: 4 em 10 brasileiros gastam tudo o que ganham em 36 horas ([Revista Exame](#), 28/08/2025)

<sup>7</sup> Raio X do Investidor Brasileiro - 8ª edição ([Anbima](#), 2025)

## / Soma de esforços da sociedade /

O movimento da educação financeira ganhou força no país a partir da instituição, em 2006, do Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização (Coremec). Formado pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários, pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar e pela Superintendência de Seguros Privados, o órgão, que foi extinto em 2019, tinha como uma de suas missões a estruturação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef), criada formalmente em 2010.

Junto com a Enef, foi estabelecido o Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), integrado pelos participantes do Coremec, pelos Ministérios da Educação, Fazenda, Justiça e Previdência Social, assim como por representantes de entidades setoriais, entre elas, a Febraban. Ainda em 2010, a Febraban lançou a primeira iniciativa de educação financeira em larga escala no país, o [Meu Bolso em Dia](#), com atividades presenciais e online.

Dois anos antes, em 2008, a Febraban havia instituído o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), que definiu regras e padrões de conduta para a oferta de produtos e serviços. A iniciativa contribuiu para um ambiente financeiro mais ético, eficiente e confiável, além de aprimorar o relacionamento com os consumidores e incentivar boas práticas no setor, antecipando-se às normas legais. Foram publicados normativos sobre oferta responsável de crédito, adequação de produtos e serviços ao perfil do cliente, uso consciente do cheque especial, tratamento e negociação de dívidas, além de regras para o relacionamento com os consumidores mais vulneráveis.

Somando esforços na mesma direção, as instituições financeiras desenvolveram iniciativas próprias de educação financeira. Um dos desafios, nessa jornada, era entender como as ações efetivamente impactam a vida cotidiana dos cidadãos, promovendo a mudança de comportamento na relação com o dinheiro.

Em busca de respostas, entre 2018 e 2022, o setor promoveu uma série de *Summits* de Educação e Saúde Financeira, que reuniram lideranças bancárias, reguladores, acadêmicos e especialistas para debater metodologias para mensurar a saúde financeira da população e, a partir daí, acompanhar sua evolução.

Em 2019, o movimento ganhou novo fôlego com a assinatura de um Acordo de Cooperação Técnica entre a Febraban e o Banco Central, marcando o início de uma inédita parceria entre setor privado e o órgão regulador, com o objetivo de promover ações coordenadas de educação financeira para clientes e usuários de produtos e serviços financeiros. Os principais frutos dessa parceria foram o desenvolvimento do [Índice de Saúde Financeira do Brasileiro](#) (I-SFB/Febraban) e a criação da [Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia](#).

## O desafio de educar financeiramente

A pesquisa Observatório Febraban de julho de 2025<sup>8</sup> revela que, embora a maioria da população (91%) reconheça a importância da educação financeira na vida pessoal e profissional, 55% afirmam entender pouco ou nada sobre o tema.

Quando se trata de buscar informações sobre educação financeira, os canais digitais lideram como principal fonte, citados por 40% dos entrevistados — sendo 22% por meio de sites e portais na internet e 18% via redes sociais. Em seguida, aparecem as conversas com familiares e amigos (17%) e o ensino formal, em escolas ou universidades (15%). Meios de comunicação tradicionais, como televisão, rádio, jornais e revistas, são mencionados por 12% dos respondentes, enquanto os informes do próprio banco representam 5%. Outros meios diversos somam 7%.

Nesse cenário, a combinação entre regulação, inovação e engajamento do setor, aliada ao acesso a conteúdos e ferramentas que estimulem o planejamento e o uso responsável do crédito, é decisiva para reduzir o endividamento, fortalecer a resiliência das famílias e criar bases mais sólidas para um crescimento sustentável do país.

### Bets aumentam o risco de inadimplência

Nos últimos anos, a crescente popularidade das apostas *online* tem despertado preocupações sobre seus impactos nos orçamentos familiares. De acordo com o Observatório Febraban, 81% da população considera esses impactos como muito negativos (50%) ou negativos (31%). Além disso, 37% dos entrevistados relataram experiências diretas ou indiretas com prejuízos relacionados às apostas, sendo 22% casos considerados sérios e 15% não tão graves.

A Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA) registrou, no primeiro semestre de 2025, mais de 17 milhões de brasileiros apostando nos sites e aplicativos das 182 empresas autorizadas a operar no país. O gasto médio por apostador ativo foi de cerca de R\$983 no período, aproximadamente R\$164 por mês. O perfil dos jogadores é predominantemente masculino (71%).

A faixa etária mais representativa está entre 31 e 40 anos (27,8%), seguida pelos grupos de 18 a 25 anos (22,4%), 25 a 30 anos (22,2%), 41 a 50 anos (16,9%), 51 a 60 anos (7,8%) e 61 a 70 anos (2,1%). Desde outubro de 2024, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) já retirou do ar 15.463 páginas irregulares, em ações coordenadas com a SPA<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Observatório Febraban: Pesquisa Semestral Educação Financeira no Brasil ([Febraban](#), julho 2025).

<sup>9</sup> No primeiro semestre, 17,7 milhões de brasileiros realizaram apostas de quota fixa e ultrapassou-se o total de 15 mil sites ilegais bloqueados ([Ministério da Fazenda](#), 26/08/2025).

## / Avanço regulatório /

Enquanto os bancos amadureciam seus projetos de educação financeira, o Banco Central estabeleceu, por meio do Comunicado 34.201/2019, os princípios para a promoção do tema pelas instituições financeiras autorizadas a operar no país. O avanço regulatório se intensificou em 2023, com o lançamento da Lei 14.690/2023, que instituiu o programa emergencial de renegociação de dívidas de pessoas físicas inadimplentes, o Desenrola Brasil, e estabeleceu normas para facilitar o acesso ao crédito e a mitigação de riscos de inadimplemento e de superendividamento de pessoas físicas.

No mesmo ano, o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional (CMN) publicaram a Resolução Conjunta nº 08/2023, que estabeleceu a obrigatoriedade de as instituições promoverem ações de educação financeira voltadas à organização do orçamento, formação de poupança, resiliência financeira e prevenção ao inadimplemento e superendividamento.

Passou a exigir, ainda, que bancos e financeiras mantivessem uma política de educação financeira baseada em ética, transparência e responsabilidade, ajustada ao perfil dos clientes e ao modelo de negócio, além de mecanismos para monitorar, avaliar e aprimorar continuamente essa política, com métricas e indicadores.



# /Mobilização setorial pela saúde financeira da população /

# Mobilização setorial pela saúde financeira da população

Um movimento setorial iniciado em 2018 buscou respostas para uma das principais questões relacionadas à educação financeira no Brasil: como orientar as iniciativas, políticas públicas e a criação de serviços que contribuam efetivamente para a mudança de comportamento em relação às finanças pessoais e familiares?

Essa indagação mobilizou a atenção de diferentes atores interessados no assunto. Em 2017, o grupo de trabalho de Cidadania Financeira da Febraban, no qual os bancos têm uma participação bastante ativa, convidou representantes de diferentes organizações do sistema financeiro, pesquisadores e outros públicos para discutir a estruturação de dados para mensurar, continuamente, a saúde financeira da população.

Tendo por base algumas experiências internacionais no tema, como a metodologia “Oito maneiras de medir a saúde financeira”, desenvolvida pelo Center for Financial Services Innovation (CFSI)<sup>10</sup>, dos Estados Unidos, começou-se, em 2018, a debater a construção de um rol de indicadores para mensurar o bem-estar financeiro da população bancarizada. A conversa aconteceu durante o primeiro *Summit de Saúde Financeira*, realizado naquele ano e que uniu reguladores, representantes dos bancos, academia, planejadores e educadores financeiros.

A proposta avançou e, em 2019, foi fortalecida pela assinatura do Acordo de Cooperação Técnica entre a Febraban e o Banco Central. Renovado em 2024 e vigente até 2029, o acordo abrangeu a construção do I-SFB/Febraban e da Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia, a realização de Mutirões Nacionais de Negociação e Orientação Financeira e o fortalecimento das ações setoriais na Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF).

<sup>10</sup> Eight Ways to Measure Financial Health (CFSI, 2016). Em 2019, a iniciativa passou a chamar-se Financial Health Network.

## Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB/Febraban)

Lançado em 2020, o I-SFB/Febraban<sup>11</sup> é fruto do trabalho de mais de 70 especialistas em finanças pessoais, especialistas do Banco Central do Brasil, acadêmicos e representantes de organizações do sistema financeiro. Ele permite que qualquer pessoa mensure a sua saúde financeira de forma simples e gratuita, por meio de um questionário intuitivo que identifica vulnerabilidades e oferece orientações claras sobre pontos que precisam ser trabalhados para melhorar sua saúde financeira.

Feito o diagnóstico individual, o cidadão pode monitorar sua evolução, comparar-se a outros brasileiros com perfil semelhante, identificar aspectos a serem aprimorados em sua vida financeira e seguir um plano de estudos personalizado para o seu perfil na Plataforma educacional Meu Bolso em Dia, complementando seus conhecimentos com os conteúdos oferecidos pelo Portal Meu Bolso em Dia, ambos mantidos pela Febraban.

### Metodologia

A metodologia do Índice é composta por um questionário que aborda quatro dimensões: segurança, comportamento, habilidade e liberdade financeira, com um bloco opcional que avalia a autopercepção financeira, mas não interfere no índice global. Um gabarito que contém os valores atribuídos a cada resposta permite o cálculo dos subtotais, sem acesso aos respondentes. Um pontuador e um classificador convertem os subtotais em faixas de pontuação que vão de 0 a 100 e os associam a categorias de saúde financeira de “ruim” a “ótima”. [Saiba mais sobre a metodologia.](#)

#### Faixa de pontuação



#### Faixa de saúde financeira

##### Ótima

Vida financeira sem estresse. Finanças proporcionam segurança e liberdade financeira.

##### Muito Boa

Domínio do dia a dia, mas precisa dar o salto do patrimônio.

##### Boa

Básico bem-feito.

##### Ok

Equilíbrio financeiro no limite - com pouco espaço para erro.

##### Baixa

Primeiros sinais de desequilíbrio e risco de entrar em alto estresse financeiro.

##### Muito Baixa

Risco de atingir uma situação crítica.

##### Ruim

Círculo de fragilidade, estresse e desorganização financeira.

Além da perspectiva individual, o Índice traz uma visão macro, oferecendo uma análise agregada dos dados da população para subsidiar o aperfeiçoamento de políticas públicas e da ação privada em prol da saúde financeira. Torna-se, assim, uma ferramenta útil para os mais diferentes públicos.

<sup>11</sup> Índice de Saúde Financeira do Brasileiro ([I-SFB/Febraban](#), 2020)

## Usos e benefícios do I-SFB/Febraban



### Reguladores e governos

Ajuda a direcionar políticas e medidas voltadas à melhoria da saúde financeira da população, como regras para a oferta de produtos e serviços financeiros. Recentemente foram alteradas, por exemplo, as regras para oferta do crédito consignado e para cobrança de juros do cartão de crédito.



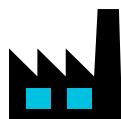
### Instituições financeiras

Pode aprimorar a oferta de produtos e serviços, fortalecendo a educação financeira na jornada do cliente. A ferramenta tem sido acoplada às plataformas educativas dos bancos, apoio ao entendimento da situação financeira de diferentes públicos e a mensuração do impacto das ações realizadas.



### Planejadores e profissionais que trabalham com educação financeira

Usam a ferramenta para entender a situação financeira dos consumidores atendidos, trazendo um diagnóstico financeiro atual e possibilitando monitorar o impacto do trabalho ao longo do tempo.



### Empresas e organizações sociais

Apoia empresas interessadas em investir na saúde financeira de seus colaboradores e organizações do terceiro setor. Com ele, também é possível acompanhar a evolução e a mudança de comportamento a partir de ações de educação financeira, facilitando a mensuração de seus impactos.



### Pesquisadores e acadêmicos

Ajuda a entender a realidade nacional de uma maneira aprofundada, subsidiando estudos e pesquisas sobre comportamento financeiro e sobre o impacto de iniciativas de educação financeira.

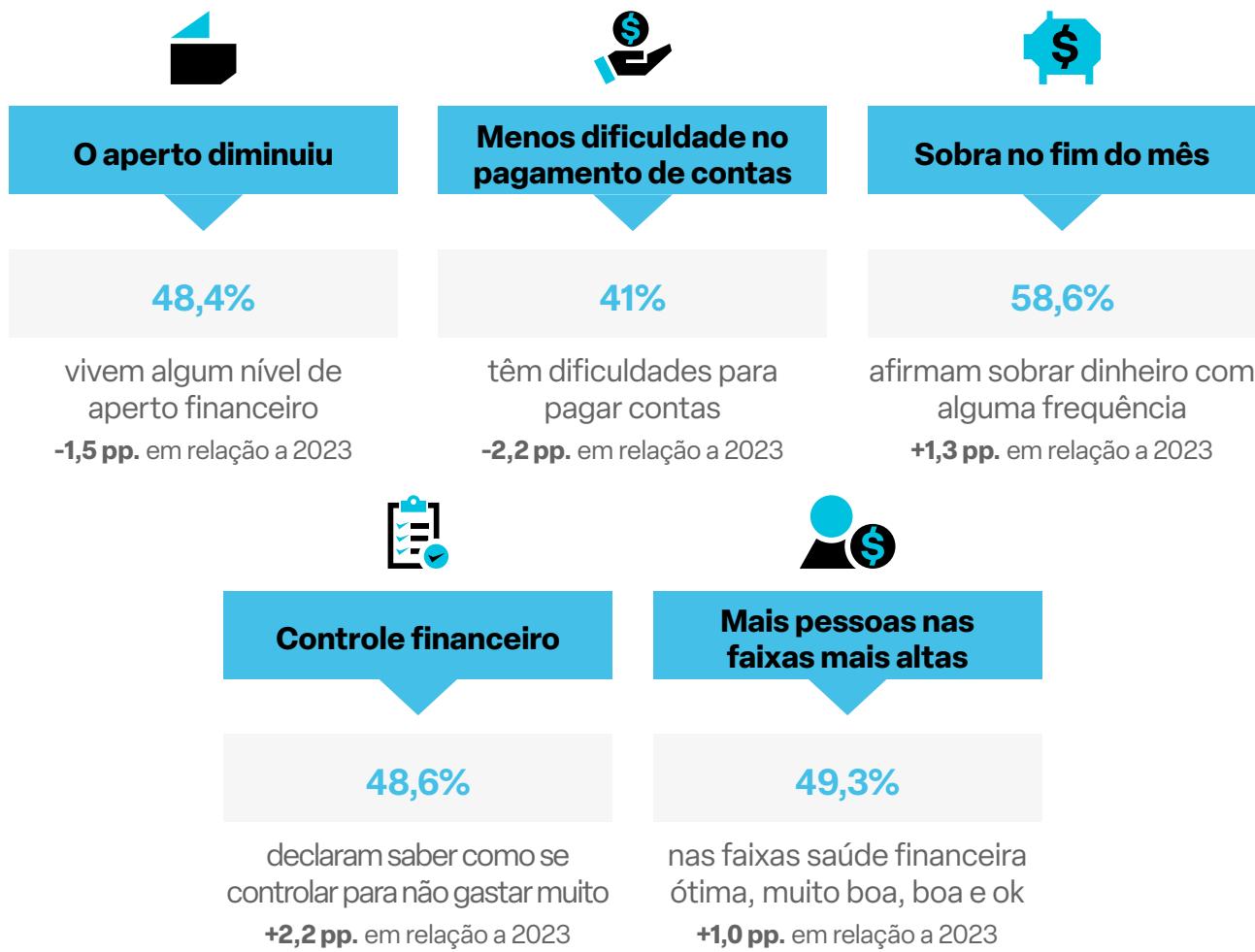
## Acompanhando a evolução da saúde financeira

O índice médio nacional de saúde financeira é calculado com base tanto na pesquisa nacional, quanto em pesquisas de campo. Uma edição-piloto foi realizada em 2020 e aprimorada em 2022, passando a servir de base para acompanhar sua evolução. Novas rodadas foram realizadas em 2023 e 2024. Os resultados de 2025 serão divulgados em novembro na seção “Saiba tudo sobre o I-SFB”, no site do Índice.

A pesquisa, que ouve cerca de 5 mil entrevistados maiores de 18 anos, representa a diversidade da população brasileira quanto a sexo, idade, classe econômica, escolaridade, estado civil, região e tipo de cidade. Ela tem mostrado que o ponteiro da saúde financeira da população começou a mudar: em 2022, ano-base para mensuração, a média foi de 56,0; em 2023, subiu para 56,2 e, em 2024, para 56,7.

Os dados revelam que os brasileiros estão experimentando uma leve redução das dificuldades para gerenciar suas finanças e controlar o orçamento, após uma significativa queda na saúde financeira da população devido à pandemia, seguida por um período de estagnação econômica. Dentre os achados, a pesquisa de 2024 aponta a diminuição do número de pessoas que relatam enfrentar aperto financeiro: 48,4% vivenciam algum nível de dificuldade financeira, uma queda de 1,5 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

### Principais achados da pesquisa de saúde financeira do brasileiro - 2024



## A educação financeira melhorou



### Mais informação



### Mais conhecimento



### Busca de orientação

**47,3%**

sabem se informar para tomar boas decisões financeiras

+2,3 pp. em relação a 2023

**35,7%**

se sentem capazes de reconhecer um bom investimento

+2,7 pp. em relação a 2023

**37,5%**

conseguem perceber que precisam buscar orientação

+1,0 pp. em relação a 2023

## Aplicação em larga escala

Além de impactar pessoas individualmente, a ferramenta se destaca pelo seu potencial de aplicação em larga escala. Sua metodologia e uso estão abertos à sociedade, inclusive com versões em inglês, tornando-se um valioso recurso para governos, instituições e empresas interessadas em desenvolver políticas públicas mais eficazes, iniciativas privadas voltadas à inclusão financeira e novas metodologias de mensuração de saúde financeira.

Com isso, o Índice não só fortalece a inclusão financeira no Brasil, mas também pode inspirar a adoção de modelos semelhantes em outros países. Além do questionário, o I-SFB/Febraban disponibiliza guias detalhados sobre a aplicação da metodologia, as questões e as faixas de classificação. Ainda oferece um gabarito para cálculo e classificação do nível geral do indicador e de cada dimensão de saúde financeira.

Após cinco anos de aplicação e 25 mil respondentes, o I-SFB/Febraban atingiu um nível satisfatório de maturidade e confiança. À medida que o indicador reflete de maneira precisa a realidade brasileira, as instituições financeiras avançam na incorporação do índice às suas rotinas de atendimento a clientes e na integração a seus sistemas bancários.

## Plataforma educacional Meu Bolso em Dia

A Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia oferece cursos, conteúdos e ferramentas organizadas em trilhas de aprendizagem elaboradas por educadores financeiros e psicólogos econômicos renomados. Utiliza recursos como vídeos, infografias, quizzes e enquetes para apresentar os temas de forma lúdica e didática, permitindo que cada usuário aprenda no seu ritmo.

Lançada em novembro de 2021, seu desenvolvimento exigiu a criação de uma estrutura robusta que envolveu desde a definição do modelo de governança até a elaboração da arquitetura tecnológica, perfis de usuários, estratégias de engajamento e trilhas de aprendizagem.

Com o apoio de inteligência artificial, a Plataforma personaliza a experiência das pessoas e começa pelo preenchimento do I-SFB/Febraban, que classifica os usuários considerando renda, endividamento, ciclo de vida, conhecimento e objetivos. Com base nesses dados, eles são segmentados em seis perfis — pressionado, enrolado, malabarista, organizado, poupadão e visionário —, que refletem diferentes níveis de bem-estar financeiro.

A partir dessa segmentação, a Plataforma recomenda trilhas de aprendizagem customizadas, alinhadas à realidade e às necessidades de cada indivíduo. A integração com o I-SFB/Febraban permite acompanhar sua evolução, comparar seu desempenho com o de outras pessoas com perfis semelhantes ao seu e identificar pontos de melhoria. Também possibilita a criação de um plano de ação estruturado, apoiando o desenvolvimento contínuo da saúde financeira.

Desde seu lançamento, em maio de 2021, a Plataforma Meu Bolso em Dia registrou 6,1 milhões de visualizações, feitas por mais de 2 milhões de pessoas de todas as regiões do Brasil. Hoje, conta com mais de 300 mil usuários cadastrados e mais de 120 mil cursos concluídos, com nota média de satisfação de 91,78 (em uma escala de 0 a 100)<sup>12</sup>.

A média do I-SFB/Febraban na Plataforma (37,04) é significativamente menor do que a média nacional registrada na pesquisa de 2024 (56,07), o que evidencia o potencial da ferramenta para alcançar justamente os segmentos mais vulneráveis da população.



+ 300 mil  
usuários cadastrados



+ 120 mil  
cursos concluídos

<sup>12</sup> Plataforma Meu Bolso em Dia - Nossos números ([Febraban](#), 26/09/2025).



**Simples e descomplicado:** seu primeiro curso de educação financeira começa aqui.

Com um clique você já sai aprendendo: o curso **Mapeie sua vida financeira** está disponível para você começar agora e sem enrolação sua jornada de educação financeira.

**Mapeie sua vida financeira**

1 hora / 8 aulas / Iniciante

NACIONAL EDUCADORES FINANCEIROS  
BACEN  
PROVADA

**Quer saber como sair das dívidas e equilibrar sua saúde financeira?**

Aqui na Plataforma Meu Bolso em Dia você encontra cursos, conteúdos e trilhas personalizadas para desenrolar suas dívidas e até fazer sobrar um cincelinho no final do mês.



Hassumcina comigo.

**Aqui você vai encontrar uma jornada personalizada para o seu problema.**

Saúde financeira é como saúde física: cada problema pede uma solução específica. Por isso, o **Meu Bolso em Dia** da FEBRABAN desenvolveu diversos materiais, cursos e vídeos, procurando oferecer a ajuda mais adequada para cada perfil de pessoa e cada tipo de problema financeiro.

[COMEÇAR](#)



The pie chart is divided into six segments, each containing a small illustration and text:

- Top segment: A person climbing a mountain with a dollar sign at the peak. Text: "Aproveite o momento".
- Second segment from top: A hand holding a pencil. Text: "Mantenha a vista longe".
- Third segment from top: A hand holding a calculator. Text: "Cuidado com os juros".
- Fourth segment from top: A hand holding a pen. Text: "Desenvolva seu orçamento".
- Fifth segment from top: A hand holding a pencil. Text: "Reserve dinheiro para descomplicações".
- Bottom segment: A hand holding a pencil. Text: "Otimize suas finanças".

## Protocolo e Avaliação de Impacto

Para mensurar os impactos reais da Plataforma na saúde financeira dos brasileiros, foi desenhada, em 2024, em parceria com o Banco Central, uma metodologia de avaliação de impacto com três objetivos principais: entender os efeitos da Plataforma sobre o comportamento financeiro dos usuários; criar um *framework* de avaliação capaz de medir se a interação dos usuários com a Plataforma gera benefícios mensuráveis; e fornecer insumos para melhorar a ferramenta, identificar limitações e apontar oportunidades para futuras pesquisas.

A mensuração utiliza o método quase-experimental, comparando usuários que participaram da Plataforma com um grupo de controle (cadastrados que nunca utilizaram) e dois grupos de tratamento, com menor e com maior exposição aos conteúdos educacionais. O protocolo de avaliação de impacto combinou dados internos da Plataforma, como cadastro ativo, tempo de uso, intensidade de interação, com dados do Sistema de Informações de Crédito (SCR) do Banco Central — saldo de dívidas por modalidade, inadimplência, limites disponíveis, uso do crédito e comprometimento de renda com juros.

### Desenvolvimento da metodologia de avaliação

**1.**  Revisão de estudos e *frameworks* de instituições, bancos centrais e academia, que orientaram a definição do modelo adotado.

**2.**  Auditoria e análise exploratória dos dados internos da Plataforma para mapear variáveis relevantes e seu uso na avaliação.

**3.**  Análise de padrões de uso, baseada em técnicas como redução dimensional, agrupamento de *clusters* e identificação de variáveis discriminantes, para classificar níveis de engajamento considerados como intervenções.

## Resultados da avaliação

A primeira rodada da avaliação de impacto, realizada em 2024, mostrou que a exposição à Plataforma tem efeito mensurável e positivo no comportamento financeiro dos usuários em relação ao grupo de controle.

As diferenças entre os grupos começaram a aparecer a partir de 90 dias de uso, indicando o tempo necessário para manifestação dos efeitos. O uso de grupos de controle foi essencial para isolar o impacto positivo, sobretudo em uma população majoritariamente sob estresse financeiro.

Os resultados indicam redução ou desaceleração do crescimento das dívidas em atraso (acima de 15 e 90 dias) em ambos os grupos de tratamento, considerando o saldo da dívida. Além disso, observou-se que, embora a proporção de dívidas tenha aumentado em todos os grupos, o ritmo foi mais lento entre os usuários da Plataforma, com queda significativa e sustentada a partir de 120 dias de uso.

## Efeito positivo da Plataforma Meu Bolso em Dia

### Pessoas com dívidas em atraso superior a 15 dias

#### Variável da base do BCB

- Atr15d: Saldo da dívida com atraso superior a 15 dias.
- 0: valor no mês é igual a zero.
- 1: houve saldo positivo (no mês) da dívida com atraso superior a 15 dias.

#### Modelo

Análise de Diferenças-em-Diferenças (DiD)

Efeito da exposição ao Meu Bolso em Dia na proporção de indivíduos com dívida (15D) em atraso.

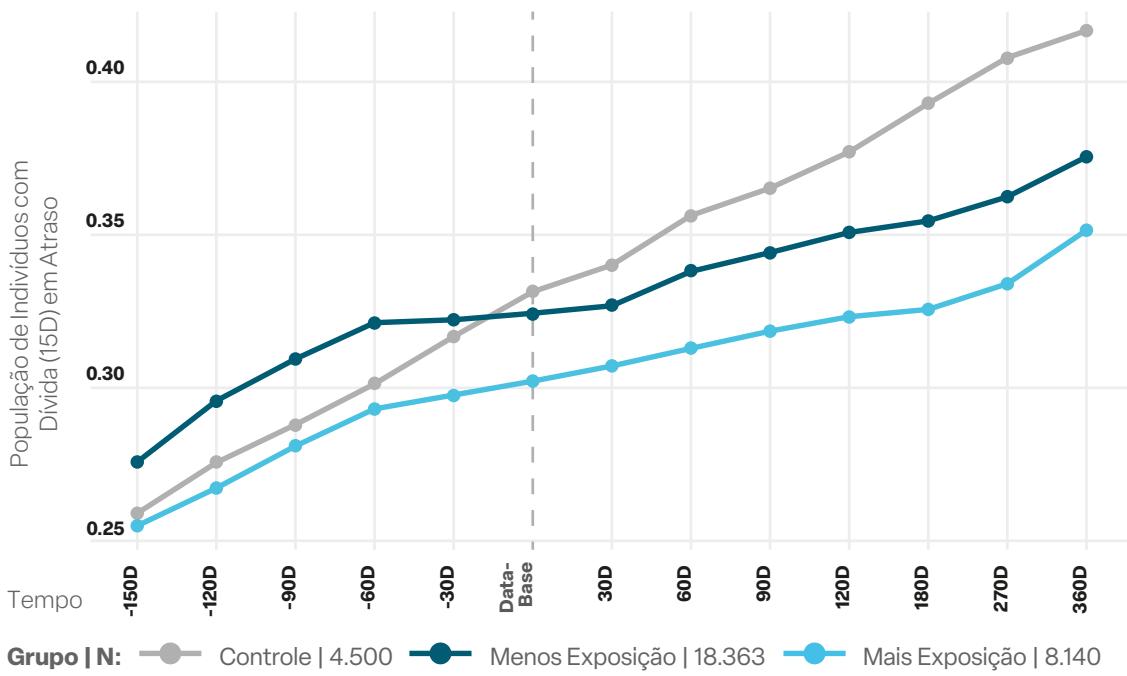
#### Impacto da intervenção

A Plataforma indica efeito positivo sobre a redução (ou desaceleração do aumento) de dívidas em atraso, com impacto em ambos os grupos de tratamento.

#### Resultados no detalhe

- **Controle:** A proporção de indivíduos com dívidas em atraso aumenta ao longo do tempo.
- **Menos exposição:** em termos absolutos a proporção aumenta, mas a velocidade de aumento é menor que a do grupo de controle; novamente, há redução significativa e sustentada a partir de 120 dias da intervenção.
- **Mais exposição:** em termos absolutos a proporção aumenta, mas a velocidade de aumento é menor que a do grupo de controle; novamente, há redução significativa e sustentada a partir de 120 dias da intervenção.

#### Evolução da proporção de indivíduos com dívida (15D) em atraso



## Pessoas com dívidas em atraso superior a 90 dias

### Variável da base do BCB

- Atr90d: Saldo da dívida com atraso superior a 90 dias.
- 0: valor no mês é igual a zero.
- 1: houve saldo positivo (no mês) da dívida com atraso superior a 90 dias.

### Modelo

Análise de Diferenças-em-Diferenças (DiD)

Efeito da exposição ao Meu Bolso em Dia na proporção de indivíduos com dívida (90D) em atraso.

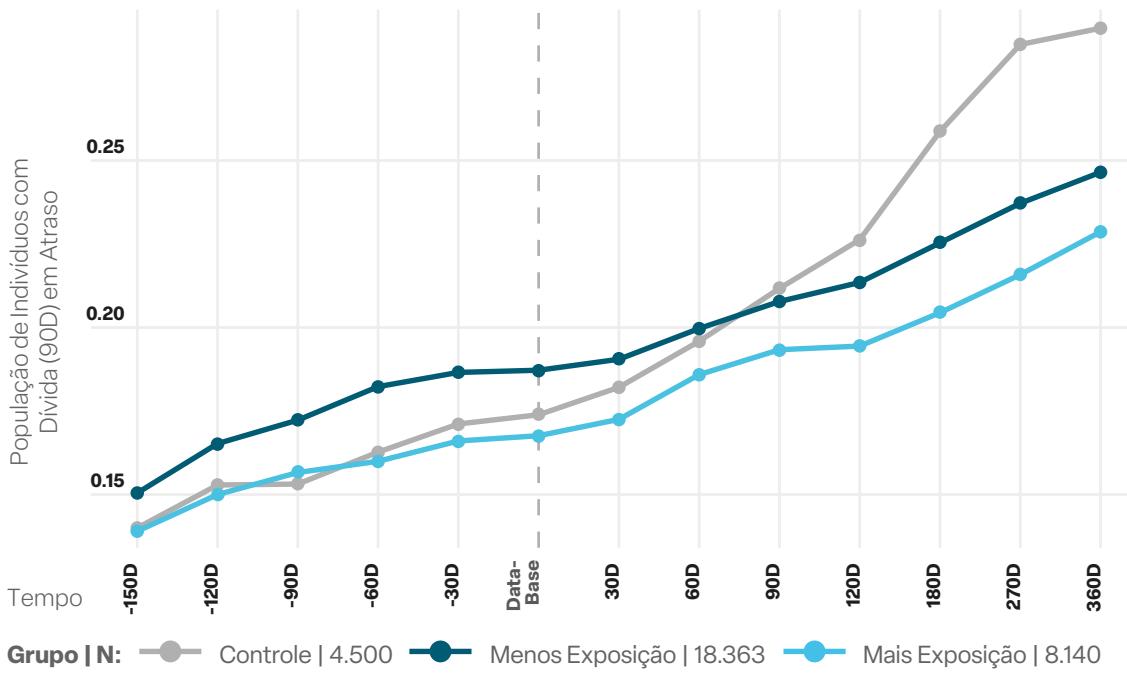
### Impacto da intervenção

A Plataforma indica efeito positivo sobre a redução (ou desaceleração do aumento) de dívidas em atraso, com impacto em ambos os grupos de tratamento.

### Resultados no detalhe

- **Controle:** A proporção de indivíduos com dívidas em atraso aumenta ao longo do tempo.
- **Menos exposição:** em termos absolutos a proporção aumenta, mas a velocidade de aumento é menor que a do grupo de controle; novamente, há redução significativa e sustentada a partir de 120 dias da intervenção.
- **Mais exposição:** em termos absolutos a proporção aumenta, mas a velocidade de aumento é menor que a do grupo de controle; novamente, há redução significativa e sustentada a partir de 120 dias da intervenção.

### Evolução da proporção de indivíduos com dívida (90D) em atraso





## Protocolo e Toolkit de Avaliação de Impacto para apoiar a mensuração de iniciativas externas

Embora o Protocolo de Avaliação de Impacto tenha sido desenvolvido originalmente para a Plataforma Meu Bolso em Dia, ele foi concebido para ir além dela. Criado como uma ferramenta aberta e de uso geral, o protocolo apoia instituições, educadores financeiros e gestores de projetos na mensuração dos resultados de suas iniciativas. Mais do que um instrumento técnico, funciona como um guia prático para planejar, conduzir e comunicar avaliações de impacto, dentro ou fora da Plataforma.

Organizado em cinco blocos, o protocolo oferece uma estrutura metodológica clara e acessível:

1. Procedimento metodológico: define como a avaliação será conduzida, indicando premissas, limitações e o nível de rigor adotado.
2. População-alvo: identifica o público de interesse.
3. Fontes de dados e variáveis de interesse: especifica o que será medido, quais parâmetros serão controlados e como os grupos de análise serão comparados.
4. Hipóteses de investigação: estabelecem as perguntas que orientam o processo avaliativo.
5. Relato de resultados: define como os achados serão comunicados.

Cada bloco tem uma função específica e, juntos, formam um *checklist* de perguntas, métricas e critérios que asseguram clareza e consistência ao processo de avaliação. Essa estrutura favorece a comparabilidade, reduz vieses e fortalece a confiabilidade dos resultados obtidos.

Para apoiar sua aplicação, a Febraban criou o *Toolkit de Avaliação de Impacto*, que complementa o protocolo ao aprofundar conceitos, descrever boas práticas, detalhar o desenvolvimento metodológico e apresentar um estudo de caso que validou o protocolo na Plataforma.

Juntas, as duas ferramentas — Protocolo e *Toolkit* — oferecem um caminho completo para quem deseja planejar e mensurar o impacto de iniciativas de educação financeira, seja dentro da Plataforma, seja em projetos externos.

## Mutirões Nacionais de Negociação e Orientação Financeira

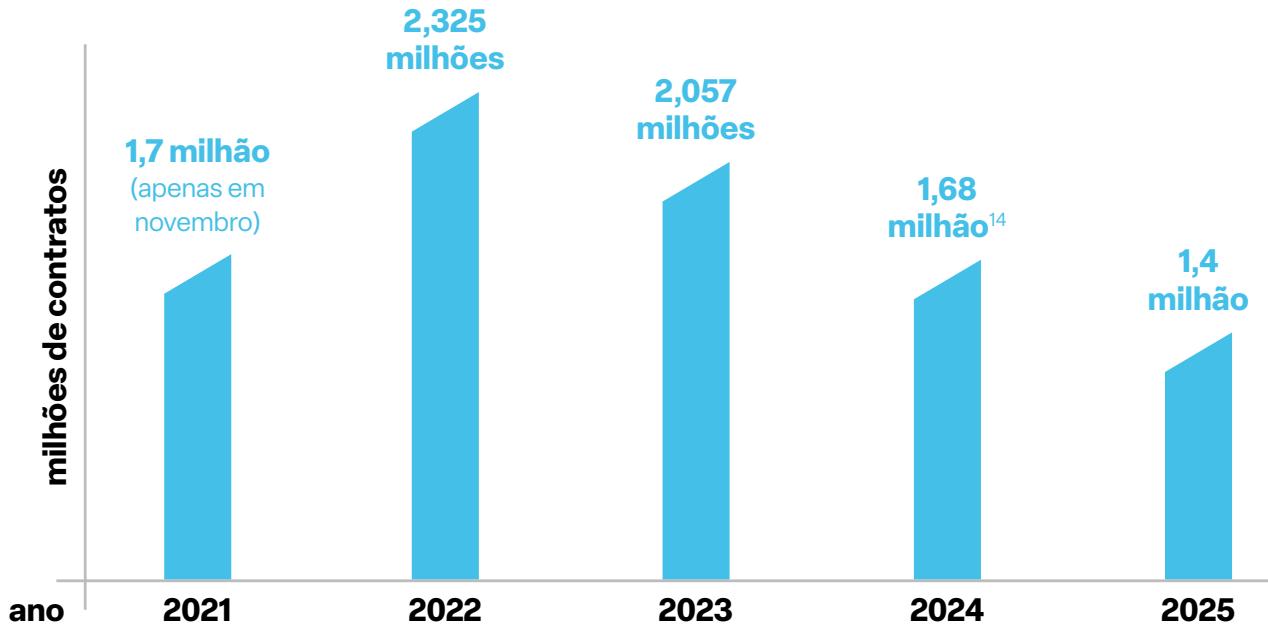
Os Mutirões Nacionais de Negociação e Orientação Financeira reúnem a Febraban, o Banco Central, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), os Procons e instituições financeiras em um esforço conjunto para facilitar a regularização de débitos e apoiar o recomeço financeiro de milhares de brasileiros. A iniciativa conta, ainda, com conteúdo educativo gratuito para ajudar a organizar o orçamento, compreender as dívidas e evitar novas dificuldades financeiras.

Realizados desde 2019 nos meses de março (mês do consumidor) e novembro, os mutirões oferecem condições diferenciadas para a negociação de dívidas no cartão de crédito, cheque especial, consignado e outras modalidades de crédito contratadas em bancos e financeiras, que estejam em atraso, não sejam prescritas e não tenham bens dados em garantia. As negociações podem ser feitas tanto por canais digitais dos bancos, como pela plataforma Consumidor.gov.br e pelos órgãos de defesa e proteção do consumidor.

Somente na última edição, que ocorreu entre os dias 1º e 31 de março de 2025, mais de 1,4 milhão de contratos foram renegociados, trazendo alívio financeiro para consumidores e famílias endividadas<sup>13</sup>. Somado a outras iniciativas apoiadas pelo setor bancário, como o programa Desenrola Brasil, do governo federal, os mutirões possibilitaram ao país alcançar o volume histórico de 33 milhões de contratos renegociados nos últimos cinco anos.

Ao combinar a regularização de dívidas com ações de educação financeira, os mutirões de renegociação favorecem a retomada do crédito e a melhoria da reputação financeira dos participantes. Em uma perspectiva mais ampla, fortalecem a relação entre consumidores, instituições financeiras e órgãos de defesa do consumidor, contribuindo para redução da inadimplência e a prevenção do superendividamento.

### Evolução dos mutirões de renegociação de dívida



<sup>13</sup> Renegociação de dívidas pelos bancos alcança volume histórico de 33 milhões de contratos em 5 anos (Febraban, 24/06/2025).

<sup>14</sup> Bancos negociam mais de 1,6 milhão de contratos durante Mutirão Nacional de março (Febraban, 22/05/2024).

## Portal Meu Bolso em Dia

Combinando conteúdo qualificado e ferramentas práticas, o Portal disponibiliza atualmente mais de 600 conteúdos com dicas sobre como sair das dívidas, organizar o orçamento, poupar e empreender. Oferece, ainda, ferramentas práticas, como planilhas orçamentárias, simuladores, calculadoras e e-books.

O conteúdo é planejado para atender públicos que enfrentam desafios específicos. Conta com uma seção voltada para pessoas com 60 anos ou mais, estimulando a educação financeira e a inclusão produtiva do público sênior na chamada economia prateada. Oferece, ainda, conteúdos direcionados a jovens, mulheres, pequenos empreendedores e demais públicos mais suscetíveis a golpes, abusos financeiros ou à falta de acesso à informação.

O Portal conquistou 70% de sua audiência organicamente, o que reflete sua relevância e credibilidade como referência nacional em educação financeira. Em 2024, considerando apenas dados orgânicos (não impulsionados ou dependentes de anúncio), o Portal alcançou 1,4 milhão de usuários únicos, gerando 4 milhões de visualizações e uma taxa de engajamento superior a 50%. Manteve, ainda, mais de 1.000 palavras-chave na elite dos resultados de busca.

### Números orgânicos de 2024



**1,4 milhão**  
de usuários únicos



**51%**  
taxa de engajamento



**4 milhões**  
de visualizações



**1.000 palavras-chave**  
na elite dos resultados de busca

**MEU BOLSO EM DIA**  
FEBRABAN EDUCAÇÃO

Seu dinheiro    Ferramentas    Vídeos    E-Books        

## Direitos que aliviam o bolso das mães:

da licença maternidade ao seguro desemprego

[Saiba mais](#)



 MEU BOLSO EM DIA
 MEU BOLSO EM DIA

**MATÉRIAS**

[VER TODAS AS MATERIAS](#)



**Organizar as finanças**  
09 Out 2025 / 4 min leitura

**O aluguel ficou caro? Avalie as possibilidades antes de mudar**  
Dicas para negociar seu contrato, reduzir custos e equilibrar os gastos com moradia.

[Continue lendo](#)



**Poupar e Investir**  
07 Out 2025 / 5 min leitura

**O papel do cofrinho na educação financeira das crianças**  
Da tradição medieval ao mundo digital, o cofrinho ensina as crianças a lidar com dinheiro desde cedo, de forma lúdica e com o apoio da família.

[Continue lendo](#)



**Empreender**  
02 Out 2025 / 5 min leitura

**O consumidor muda todo dia. E você, empreendedor, está preparado para ele?**  
Saiba como se antecipar às tendências dos principais setores e alavancar seu negócio em 2026

[Continue lendo](#)



**Sair das dívidas**  
30 Set 2025 / 6 min leitura

**Por que jogos e apostas online podem se tornar um vício e levar ao endividamento de risco?**  
Entenda e descubra como se proteger das armadilhas que induzem o desejo de jogar e evite perder o controle das finanças

[Continue lendo](#)

[Mais matérias](#)



**Mude sua vida financeira agora!**

Aprenda a organizar seu dinheiro para ter uma vida mais tranquila. Educação financeira online e gratuita. Aproveite!

[Acesse](#)

**Ferramentas**







# **/ Boas práticas de educação financeira do setor bancário brasileiro /**

# Boas práticas de educação financeira do setor bancário brasileiro

A educação financeira é um dos pilares para promover a inclusão, o bem-estar da população e o desenvolvimento sustentável no país. Nesse contexto, os bancos desempenham um papel estratégico: além de ofertar produtos e serviços e estarem comprometidos com o crédito responsável, têm o desafio de apoiar os cidadãos na construção de hábitos mais saudáveis em relação ao uso do crédito, ao planejamento e à gestão das finanças pessoais.

Esse trabalho está presente na rotina das instituições financeiras desde os primórdios da atividade bancária. Nos últimos anos, surgiram novos desafios, relacionados especialmente ao endividamento excessivo, aos quais o setor vem respondendo por meio de iniciativas e projetos focados na educação financeira da população.

Promover uma educação financeira que gere mudança de comportamento exige superar obstáculos como o baixo conhecimento da população sobre o tema, o acesso desigual à informação e a recursos tecnológicos, a resistência a alterar práticas enraizadas e a necessidade de adaptar conteúdos a diferentes perfis, realidades regionais e níveis de maturidade digital. Também demanda a integração de esforços entre instituições financeiras, reguladores, sociedade civil e parceiros locais, ampliando o alcance e a efetividade das iniciativas.

Nesse contexto, a Resolução Conjunta 08/2023, do Banco Central e Conselho Monetário Nacional, representou um marco regulatório importante para a educação financeira no país. A norma estabelece que instituições financeiras e de pagamento adotem políticas estruturadas de educação financeira para seus clientes e usuários — incluindo empresários individuais e participantes de consórcios.

O objetivo é fortalecer a capacidade das pessoas planejarem o orçamento pessoal e familiar, incentivar a formação de poupança e promover a resiliência financeira, reduzindo riscos de inadimplemento e superendividamento. Para isso, a Resolução determina que as iniciativas sejam direcionadas a clientes e usuários das instituições, utilizem linguagem e canais adequados ao perfil do público-alvo, considerem as diversas fases do relacionamento e sejam implementadas de forma ética, transparente e alinhada ao modelo de negócio de cada instituição.

A norma introduz, ainda, a exigência de mecanismos de monitoramento e indicadores de efetividade para avaliar o impacto das ações e orientar sua melhoria contínua, reforçando o papel da educação financeira como indutora da mudança de comportamento, com resultados mensuráveis e sustentáveis.

## Medidas de educação financeira mapeadas no setor

No processo de mapeamento de boas práticas realizado junto às instituições financeiras entre julho e agosto de 2025, foram identificadas 38 iniciativas, das quais 20 foram selecionadas para compor este Guia. A curadoria, conduzida pelos próprios bancos, reúne tanto ações de educação financeira voltadas ao atendimento da Resolução Conjunta 08/2023 — abrangendo, inclusive, aquelas que antecedem a publicação da norma — quanto iniciativas de responsabilidade social.

O conjunto evidencia o compromisso do setor bancário brasileiro em ir além do cumprimento regulatório, promovendo impactos que ultrapassam o suporte aos clientes já inseridos no sistema financeiro. As iniciativas destacam o papel das instituições na inclusão e no fortalecimento de públicos que demandam atenção diferenciada, como pequenos empreendedores, mulheres, jovens, crianças e adolescentes, pessoas idosas e famílias em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

A seguir, são apresentadas as 20 iniciativas selecionadas no processo de elaboração deste Guia, sob a supervisão do Squad de Cidadania Financeira da Febraban, seguindo critérios mínimos pré-estabelecidos. As práticas estão organizadas por instituição participante, em ordem alfabética.

Desenvolvido pelo Instituto Marina e Flávio Guimarães, mantido pelo Grupo BMG, o Bemi é uma iniciativa socioeducacional que incentiva o hábito da leitura e promove a educação financeira abordando temas complexos, como endividamento e planejamento orçamentário, de forma lúdica e acessível, para crianças e jovens em situação de vulnerabilidade. Em 2025, o projeto lançou o livro [Bemi: Lições de valor – Uma aventura financeira](#), destinado a crianças e adolescentes de 6 a 15 anos.

O material acompanha o personagem Bemi, um esquilinho inspirado no cofrinho do BMG da década de 1970, e apresenta conceitos como história do dinheiro, responsabilidade financeira, planejamento e consumo consciente. Para garantir o amplo acesso da população ao conteúdo, foram distribuídos gratuitamente milhares de exemplares físicos do livro para estudantes de escolas públicas de Belo Horizonte e região metropolitana, pessoas assistidas por projetos sociais, colaboradores e clientes do banco. Também foi disponibilizada para toda a sociedade a versão digital do livro, que pode ser baixada gratuitamente nas principais plataformas de e-books.

Para ampliar a aplicação do conteúdo aos estudantes, foram realizadas sessões de contação de história conduzidas pela própria autora em escolas públicas e na biblioteca estadual de Minas Gerais. Além disso, o Instituto Marina e Flávio Guimarães firmou inicialmente parceria com as Secretarias de Educação de Morada Nova e Varjão de Minas para que o material seja utilizado pelos professores como recurso pedagógico.

## Metodologia de avaliação



Pesquisas com clientes que receberam o livro e com educadores das instituições participantes do projeto, focadas em verificar a utilidade, clareza e recomendação do conteúdo, bem como a contribuição para o processo de aprendizagem sobre o tema.

## Resultados alcançados



**14 mil exemplares físicos** distribuídos entre dezembro de 2024 e abril de 2025.

**+600 crianças** participantes nas sessões de contação de história.

**127 mil usuários** impactados pela campanha de lançamento (por meio do app do Banco Bmg).

**100%** dos educadores e **+90%** dos clientes atribuíram nota máxima ao conteúdo.

**18 mil acessos** à versão digital do livro.

## Desafios



Viabilizar parcerias com novas secretarias de educação para a adoção do livro como recurso pedagógico, exigindo articulação e adaptação às rotinas escolares.

## Aprendizados



Conteúdos lúdicos facilitam a compreensão de conceitos financeiros, além de apoiar educadores no ensino do tema. A iniciativa ajudou a identificar oportunidades para o desenvolvimento de novos materiais didáticos (incluindo jogos educativos), e a criação de conteúdos voltados ao público 60+.



## Educa Money

Lançado em maio de 2024, o [Educa Money](#) é um jogo de educação financeira voltado a crianças, adolescentes e jovens, com versão acessível. Desenvolvido em parceria com a EducaHub, a ferramenta gamificada é aplicada em parceria com institutos sociais que integram a plataforma de esportes do Banco BV e utilizam o esporte como meio de inclusão social — Instituto Ítalo Ferreira, Instituto Ádria Santos, Instituto Reação e Instituto Etiene Medeiros.

De janeiro a julho de 2025, o jogo foi aplicado em Baía Formosa (RN), Joinville (SC), Rio de Janeiro (RJ) e Recife (PE), impactando diretamente mais de 350 alunos com atividades lúdicas que incentivam o aprendizado financeiro.

O projeto registrou uma melhoria na agilidade mental ao atender clientes e realizar cálculos de troco com rapidez e precisão, assim como na tomada de decisões de compra, demonstrando assimilação dos conceitos de educação financeira pelos participantes a cada turno do jogo.

### **Metodologia de avaliação**



Acompanhamento de indicadores como tempo médio de jogo, agilidade e cálculos mentais, além de decisões de compra simuladas no ambiente gamificado. Cada instituto parceiro consolida esses dados mensalmente, permitindo acompanhar o desempenho por meio de um *dashboard* interativo. Os resultados podem ser visualizados ao longo de todo o período ou filtrados por datas específicas, favorecendo análises detalhadas e apoiando a tomada de decisões estratégicas.

### **Resultados alcançados**



**+350 alunos alcançados**

de janeiro a julho de 2025.

**4 cidades**

participantes.

### **Desafios**



Engajamento contínuo dos participantes e validação da versão acessível para diferentes públicos e necessidades.

### **Aprendizados**



A gamificação é um recurso eficaz para ampliar o interesse no assunto e a retenção do conteúdo, podendo ser usada mais amplamente.

O Banco do Brasil disponibiliza, desde 2016, a funcionalidade [Minhas Finanças](#) em seu aplicativo. A ferramenta é voltada aos seus clientes pessoas físicas de todo o Brasil, incluindo o público infantojuvenil, que conta com uma versão própria do app, chamada Meu Cash. A solução auxilia no gerenciamento das finanças pessoais por meio de funcionalidades como Entradas e Saídas, Meus Gastos e Planejamento Financeiro.

Desde 2022, conta também com a funcionalidade Multibanco, que permite a integração de contas de diferentes instituições via *Open Finance*, oferecendo uma visão consolidada das finanças em um único ambiente. Utilizando inteligência artificial, a ferramenta categoriza automaticamente mais de 1 bilhão de lançamentos por mês, com 91% de precisão, oferecendo aos clientes uma visão ampla sobre gastos.



## Metodologia de avaliação



Acompanhamento da quantidade de planejamentos financeiros realizados, volume total planejado, economia proposta, número de usuários ativos e número de usuários recorrentes. Esses indicadores permitem avaliar o uso e a efetividade da ferramenta na promoção do controle financeiro e do consumo consciente. Os dados são coletados em consulta a informações geradas no próprio app e gravadas nas bases corporativas do banco.

## Resultados alcançados



**+13 milhões** de usuários ativos ao final do 1º semestre de 2025, sendo 1,9 milhão recorrentes.

**+206%** dos clientes passaram a usar a ferramenta em 2024 em relação a 2022.

**+3,2 milhões** de planejamentos financeiros realizados desde o lançamento da funcionalidade até o final do 1º semestre de 2025.

**+R\$23 bilhões** organizados em categorias utilizando inteligência artificial (despesas pessoais, saúde, alimentação, casa, educação, lazer, comunicação, entre outras).

**+R\$7,8 bilhões** em recomendações de redução de gastos e consumo consciente desde o lançamento da funcionalidade até o final do 1º semestre de 2025.

## Desafios



Integração de dados de diferentes instituições financeiras por meio do *Open Finance* e a evolução para uma interface que fosse, ao mesmo tempo, intuitiva e funcional para diversos perfis de usuários.

## Aprendizados



O uso da tecnologia para integrar informações de diferentes bancos e oferecer uma visão consolidada das finanças pessoais ao usuário amplia a utilidade das soluções financeiras digitais.

## Rolê que Rende



Criado em novembro de 2023 pelo Banco do Brasil para promover a educação financeira de crianças, adolescentes, jovens e universitários, o [Rolê que Rende](#) realiza palestras, painéis de bate-papo, podcasts e ativações interativas que abordam temas como orçamento, reserva de emergência e planejamento financeiro de forma lúdica e acessível.

Em 2024, o programa foi ampliado para alcançar novos públicos e, em 2025, incorporou um jogo de tabuleiro digital com realidade aumentada. O jogo apresenta situações do dia a dia dos jovens (imprevistos, desafios e conquistas), incentivando a busca de soluções para equilibrar a vida financeira e social.

No intuito de ampliar a disponibilidade do conteúdo do Rolê que Rende, foi criada a versão digital do game, acessível em escala global através da plataforma Roblox. Essa iniciativa democratiza o acesso por meio de dispositivos móveis e internet, multiplicando o alcance a conteúdos financeiros de maneira divertida e gratuita.

### Metodologia de avaliação



A avaliação é realizada por meio de pesquisa de satisfação ao final de cada ativação, com perguntas sobre conhecimento prévio, conhecimento replicável e aplicável ao contexto do participante. Também são acompanhadas métricas de atração e relacionamento bancário.

### Resultados alcançados



**+200 edições** realizadas de norte a sul do país desde o lançamento do programa.

**+2 milhões** de jovens impactados.

**40% novos clientes** captados.

**+14 pontos** na nota do NPS do público universitário em pouco mais de um ano.



### Desafios



Dificuldade de atrair jovens diante da percepção de que educação financeira é um tema denso, além das restrições regulatórias quanto à abordagem de menores de idade.

### Aprendizados



A gamificação e o uso de formatos inovadores, como a versão digital do jogo, multiplicam a acessibilidade dos conteúdos e o engajamento. Também evidenciam a importância de um processo interno de aculturamento organizacional para viabilizar a expansão nacional da iniciativa.

## Formação de estudantes monitores beneficiários do programa Bolsa de Monitoria

Entre 17 e 26 de setembro de 2024, o Banco do Estado de Sergipe realizou, em parceria com a Secretaria de Estado da Educação e da Cultura de Sergipe (SEDUC/SE), um ciclo de palestras de educação financeira voltado a estudantes monitores beneficiários do programa Bolsa de Monitoria, promovido pela Secretaria. A ação, realizada nos 75 municípios do estado, abordou orçamento pessoal, consumo consciente, planejamento financeiro e uso responsável do crédito, estimulando a autonomia e a cidadania financeira dos jovens.

Pela primeira vez, a educação financeira foi incluída de forma estruturada na formação complementar dos monitores, promovendo protagonismo juvenil e cidadania financeira. A SEDUC responsabilizou-se pela seleção dos estudantes, organização dos encontros formativos e viabilização de bolsa de monitoria no valor de R\$439 por estudante.

### Metodologia de avaliação



A equipe pedagógica observou maior interesse dos jovens por temas financeiros, além de mudanças de comportamento no consumo e no uso consciente da bolsa estudantil. Essas percepções, registradas durante as atividades, discussões em sala e interações cotidianas, evidenciam o impacto positivo da iniciativa sobre o comportamento financeiro do público-alvo. A avaliação baseou-se nos comentários e questionamentos feitos pelos alunos por meio do *chat* durante as palestras.

### Resultados alcançados



**5.800 estudantes** impactados pela iniciativa.

### Desafios



Realizar os encontros de forma remota exigiu adaptações pedagógicas e tecnológicas. No âmbito pedagógico, foram necessárias estratégias interativas específicas para manter o engajamento dos estudantes. No aspecto tecnológico, a equipe ajustou-se ao uso da plataforma de videoconferência, oferecendo suporte básico de acesso e conexão para garantir a participação dos alunos.

### Aprendizados



O projeto mostrou o alto engajamento dos jovens e o potencial de replicação da iniciativa.

## Portal de Orientação Digital, Financeira, Empresarial, Social e Ambiental e CrediAmigo

Lançado em março de 2025, o [Portal de Orientação Digital, Financeira, Empresarial, Social e Ambiental](#) reúne vídeos e materiais sobre metas financeiras, controle de caixa e vendas, além de economia e análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) da atividade produtiva. A iniciativa integra o CrediAmigo, programa de microcrédito do BNB.

Desde 1998, o CrediAmigo provê educação financeira em diferentes pontos de contato com o cliente, oferecendo atividades de promoção ao uso consciente do crédito, visitas e reuniões com empreendedores, acompanhamento na renovação de crédito e orientações sobre gestão financeira e boas práticas empresariais pelos agentes de crédito. Ele atende, principalmente, clientes da faixa de renda E, em sua maioria mulheres, com ensino fundamental ou médio, na Região Nordeste e no norte de Minas Gerais e do Espírito Santo.

O Portal facilita o trabalho desses profissionais e a ampliação do alcance da educação financeira ao disponibilizar materiais de fácil acesso para clientes e não clientes, que podem ser baixados, visualizados *online* e compartilhados em diferentes plataformas, digitais ou não. São alcançados continuamente, pelo Portal, mais de 2 milhões de clientes do BNB.

### Metodologia de avaliação



Acompanhamento individualizado de indicadores, como a migração dos clientes entre os níveis de acumulação — inicial, simples ou ampliada — com base no faturamento. Esses dados permitem identificar a evolução dos empreendedores nas práticas financeiras para melhorar a gestão dos seus negócios e a tomada de decisões.

### Resultados alcançados



**+2 milhões de clientes** ativos impactados continuamente desde o lançamento do Portal.

### Desafios



Desenvolver uma metodologia que permita avaliar objetivamente o impacto da educação financeira realizada por meio do Portal, já que o acesso é aberto ao público e sem exigência de cadastro.

### Aprendizados



A combinação de atendimento individualizado realizado pelos agentes de microcrédito e o acesso a materiais educativos digitais amplia o alcance e a efetividade das orientações, facilitando a adoção de boas práticas financeiras por parte dos clientes.

## Palestras de Educação Financeira

As palestras são realizadas nas comunidades onde o banco está presente, com o objetivo de difundir conceitos como a importância do orçamento, consumo consciente, planejamento financeiro e uso responsável do crédito. A ação é direcionada ao público em geral e conta com a participação de jovens, crianças, adolescentes, professores, soldados, funcionários públicos e outros perfis.

Os gestores das agências atuam como multiplicadores, identificando as necessidades locais e articulando a execução junto à Universidade Corporativa do Banrisul. Esta, por sua vez, oferece suporte e materiais de apoio, como a cartilha de educação financeira disponível na plataforma Banriededuca.

O projeto teve início em outubro de 2023, por meio da formação de multiplicadores e criação de materiais para suporte às palestras. Até outubro de 2025, foram realizadas palestras nas cidades de Arroio do Sal, Butiá, Bento Gonçalves, Campo Bom, Carazinho, Caxias do Sul, Erechim, Estância Velha, Gramado, Jaguarão, Júlio de Castilhos, Lajeado, Nova Hartz, Nova Pádua, Novo Hamburgo, Pelotas, Porto Alegre, Rio Grande, Rondinha, São Francisco de Assis (RS) e Joaçaba (SC).

### Metodologia de avaliação



Pesquisas antes e após cada palestra para medir o aproveitamento e a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos.

### Resultados alcançados



**+1,8 mil participantes**

entre janeiro de 2024 e agosto de 2025.

**21 cidades**

da Região Sul abrangidas.

### Desafios



Adequar a linguagem e os materiais às características e necessidades específicas de cada público, garantindo a aplicabilidade prática dos conceitos apresentados. Outros desafios são a logística e a escalabilidade do projeto.

### Aprendizados



Importância de adaptar a abordagem de educação financeira ao contexto local e ao perfil dos participantes, para maximizar o impacto e promover mudanças de comportamento efetivas. A execução do projeto é facilitada pela proximidade do banco com as comunidades, considerando que o Banrisul está presente em quase todos os municípios do Rio Grande do Sul.



## Modelo de Atendimento MEI Digital

Implementado entre janeiro de 2024 e janeiro de 2025, o modelo de atendimento ao cliente MEI incorpora a educação financeira como parte central de sua estrutura e funcionamento. A iniciativa combina autosserviço digital, disponível no aplicativo e no *internet banking*, com suporte humanizado, prestado por gerentes assistentes via *chat* ou WhatsApp.

Destaca-se o atendimento especializado para recuperação de clientes em ciclo de declínio financeiro, com uma abordagem focada na reorganização de dívidas (para clientes em dia ou com atrasos curtos) e na renegociação (para inadimplentes com redução de rating). A atuação ocorre em uma plataforma exclusiva, que favorece maior vínculo e personalização no relacionamento com o microempreendedor.

Com foco na prevenção e redução do endividamento e da inadimplência, o gerente monitora indicadores de risco, como o uso inadequado do cheque especial, e entra em contato com o cliente para oferecer alternativas.

Para apoiar esse processo de acompanhamento e recuperação de clientes, estão previstas capacitações das equipes envolvidas em análise da saúde financeira e estratégias de orientação financeira. Ao criar um modelo de atendimento exclusivo e digital para esse público, o Bradesco contribui para a democratização do acesso dos microempreendedores ao sistema financeiro e fortalece sua gestão financeira.

### Metodologia de avaliação



Análise comparativa entre clientes atendidos pelo novo modelo e um grupo controle no modelo tradicional, utilizando KPIs como crescimento de receita, custo de servir, *churn*, *NPS* e índice de perda.

### Resultados alcançados



**+300 mil clientes MEI** utilizando a plataforma no período de jan/2024 a jan/2025.

**-5x** no custo de servir.

**+44%** na receita desses clientes.

**+1 p.p.** no *NPS* e **-1,3 p.p.** no *churn*.

**-45 p.p.** no índice de perda.

### Desafios



Desenvolver um modelo de atendimento dedicado e personalizado para um segmento historicamente pouco priorizado pelas instituições financeiras, devido à relação de baixa receita e alto custo de atendimento.

### Aprendizados



Com atendimento exclusivo e adaptado ao perfil do MEI, é possível ampliar o potencial do segmento, oferecendo uma melhor gestão financeira para o cliente.



## NextJoy e Educação Financeira

Conta 100% digital para menores de idade em parceria com a Disney, o [NextJoy](#) foi criado em agosto de 2020 pelo Bradesco para incentivar hábitos saudáveis de poupança e investimento. A iniciativa combina produtos financeiros, serviços e conteúdos educativos adaptados por faixa etária, utilizando missões, trilhas e interações com personagens para tornar o aprendizado financeiro mais lúdico e atrativo.

Voltado a clientes da instituição — pais, responsáveis e seus dependentes —, o NextJoy oferece controle parental que permite o acompanhamento das movimentações financeiras em tempo real. Sempre que os menores realizam operações, como Pix ou compras de *gift cards*, os responsáveis recebem notificações por e-mail, fortalecendo a supervisão e o diálogo familiar.

O objetivo central é promover a educação financeira desde cedo, orientando crianças e adolescentes a gerenciar o próprio dinheiro de forma consciente e responsável. Nesse sentido, o NextJoy tornou-se uma das maiores contas digitais para esse público no Brasil, somando mais de 870 mil clientes. A iniciativa alcança também o público em geral com campanhas de comunicação veiculadas nas redes sociais do Bradesco, contribuindo para o desenvolvimento de uma geração financeiramente mais consciente e preparada.

### Metodologia de avaliação



Indicadores operacionais, como número de clientes, volume e frequência de transações, bem como interações com os conteúdos educativos.

### Resultados alcançados



**+870 mil** clientes NextJoy.

**+25 mil** clientes interagiram com as trilhas de

**68% dos clientes** usam a conta todo mês.

conteúdo de educação financeira de janeiro a julho de 2025.

**+R\$2,4 milhões** em volume de transações  
(cartão de débito, Pix etc.) de janeiro a julho de 2025.

### Desafios



A ausência de mensuração direta do impacto educacional limita a análise sobre a mudança de comportamento financeiro. Outros desafios são incentivar o uso contínuo da conta pelos jovens e engajar famílias no diálogo sobre finanças.

### Aprendizados



A iniciativa potencializa a bancarização de crianças e jovens, fortalecendo o papel da família como agente de educação financeira. A combinação de elementos lúdicos e controle parental facilita a adesão e oferece um caminho para práticas financeiras mais responsáveis desde cedo.

## Capacitação em Educação Financeira para jovens beneficiados por patrocínios sociais e esportivos

Desde fevereiro de 2024, a Caixa promove uma iniciativa de capacitação em educação financeira voltada a jovens beneficiados por seus patrocínios sociais e esportivos. A metodologia é personalizada e aborda quatro objetivos principais: planejamento e orçamento, formação de poupança e resiliência financeira, prevenção à inadimplência e ao superendividamento, e incentivo ao consumo responsável.

As atividades são realizadas *online* com atletas e comissões técnicas dos esportes patrocinados pela Caixa, em uma abordagem simples e didática. O objetivo é apresentar aos jovens conceitos e práticas sobre produtos que têm impactado mais fortemente a saúde financeira dos brasileiros, como cheque especial, cartão de crédito e jogos de azar. A iniciativa também apresenta um método prático para iniciar o planejamento orçamentário, utilizando os sonhos como ponto de partida para pensar e usar o dinheiro de forma estratégica e inteligente, um processo apoiado pelo material [Planejando meu Futuro com a Caixa](#).

Este ano, além das ações atreladas aos patrocínios institucionais, o projeto marcou presença na Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF) 2025. Com o tema Educação Financeira para Crianças e Jovens, o evento aconteceu de 12 a 18 de maio em diversas cidades do país. A Caixa promoveu atividades em Brasília (DF), Belmonte (BA) e Rio de Janeiro (RJ), combinando materiais acessíveis, palestras, oficinas práticas e dinâmicas artísticas, adaptando as atividades ao contexto local e oferecendo exemplos do dia a dia do público-alvo.

A ação contou com parcerias do Instituto CNP Brasil — responsável pela logística de transporte em Brasília — e do Instituto Impact Hub — responsável por ministrar a palestra e a oficina aos jovens.

### Metodologia de avaliação



Número de participantes capacitados e coleta de depoimentos pós-evento sobre percepção e aprendizado, que permitiram identificar mudanças de atitude e compreensão sobre finanças pessoais.

### Resultados alcançados



**+175 participantes** durante a Semana ENEF 2025.  
**90%** deles estudantes da rede pública de ensino médio.  
**93%** entenderam melhor como o dinheiro pode ser usado para gerar impacto positivo.

**82%** se sentiram mais confiantes para tomar decisões financeiras após o evento.  
**91%** se sentiram aptos a usar o dinheiro de forma mais consciente.  
**94%** demonstraram interesse em gerenciar melhor seus gastos mensais.

### Desafios



Desenvolver atividades práticas que considerem o momento e a realidade de vida dos jovens, dada a diversidade de perfis, necessidades e acesso a ferramentas dentro de um mesmo grupo. A gamificação, embora eficiente em muitos contextos, nem sempre é aplicável, pois parte dos participantes não possui celular próprio ou acesso a dados que permitam explorar plenamente os recursos e benefícios de aprendizagem desse tipo de solução. Outro ponto é traduzir termos técnicos e mostrar que a educação financeira é acessível a todos – inclusive para quem está iniciando sua jornada –, incentivando a aplicação dos aprendizados no cotidiano e nas decisões financeiras na vida real.

### Aprendizados



O monitoramento contínuo do público permitiu ajustar e escalar a metodologia, reforçando a importância de adaptar linguagem e recursos para gerar resultados mais eficazes e sustentáveis na promoção da saúde financeira. A ação consolidou-se como um espaço relevante de educação financeira para jovens do ensino médio, ao combinar metodologias participativas, experiências culturais e linguagem acessível. A iniciativa reforçou o protagonismo juvenil e o potencial das parcerias intersetoriais na construção de soluções educativas inovadoras, além de apontar caminhos para aprimoramentos em futuras edições, com foco no diálogo intergeracional, na escuta qualificada e na articulação com políticas públicas voltadas às juventudes.

## Educação Financeira para Servidores de Prefeituras (Piloto)

O piloto do projeto de Educação Financeira para Servidores de Prefeituras, iniciado em fevereiro de 2025 pela Caixa em parceria com a Prefeitura Municipal de Maringá (PR), tem como objetivo melhorar a gestão financeira de servidores municipais por meio de uma abordagem personalizada e escalável. Com base nas dificuldades específicas apontadas pela Secretaria de Recursos Humanos da Prefeitura, o conteúdo da oficina foi customizado para focar em temas como o envolvimento das famílias no processo de gestão do orçamento, uma das principais preocupações locais.

O objetivo é levar educação financeira às prefeituras a partir de negócios no banco, principalmente folha de pagamento e convênios de crédito consignado, visando promover a sustentabilidade do crédito oferecido. Participaram do piloto cerca de 50 servidores municipais — efetivos, comissionados ou temporários — que atuam em diferentes funções essenciais ao funcionamento do município.

O trabalho começou com um diagnóstico da carteira de clientes-servidores. Em seguida, a Caixa capacitou 50 multiplicadores selecionados pela Prefeitura de Maringá, durante dois dias de encontro presencial, para atuarem como disseminadores de educação financeira entre os servidores. A fim de apoiar o trabalho dos multiplicadores, foram oferecidos conteúdos, materiais e atividades práticas sobre temas como planejamento, orçamento, formação de poupança, resiliência financeira, prevenção à inadimplência e ao superendividamento e incentivo ao consumo responsável.

Hoje, a Secretaria de Recursos Humanos da Prefeitura está em fase de mapeamento da expansão do projeto, planejando turmas para a multiplicação em todas as secretarias.

### Metodologia de avaliação



Indicadores quantitativos e qualitativos, incluindo o número de multiplicadores capacitados, quantidade de servidores treinados e evolução do conhecimento aferida por formulários aplicados antes e depois das capacitações. No médio e longo prazo, serão monitorados produtos contratados, valores de dívida e inadimplência, saldo em poupança ou investimentos e uso de produtos de resiliência financeira.

### Resultados alcançados



**50 multiplicadores** capacitados no piloto realizado em Maringá.

### Desafios



Elaborar um conteúdo acessível, com linguagem simples e prática, capaz de atender aos diferentes perfis e níveis de conhecimento dos servidores públicos. Além disso, manter a evolução da ação após o alinhamento inicial dos multiplicadores, com a atuação gerenciada pela prefeitura.

### Aprendizados



O contato direto com clientes de um nicho específico relevante no contexto da Caixa permitiu compreender melhor as necessidades dos servidores públicos municipais em relação à educação financeira. No caso de Maringá, por exemplo, os servidores trouxeram a demanda de entender mais profundamente sobre instrumentos de investimento, o que demonstra o interesse e a evolução da educação financeira na prática.

A iniciativa leva educação financeira a pessoas físicas e pequenos empreendedores em diferentes biomas do Brasil, com foco especial em localidades afastadas de grandes centros urbanos. Realizada presencialmente desde março de 2022, cada edição tem duração de uma semana e combina workshops de educação financeira com mentorias individuais de 30 a 40 minutos, que oferecem orientações personalizadas para melhorar a gestão das finanças pessoais ou dos negócios.

As jornadas contam com uma organização parceira responsável por aproximar a iniciativa das comunidades, diagnosticar necessidades de aprendizado, divulgar e viabilizar inscrições gratuitas, além de apoiar a logística. Entre 2022 e 2024, foram realizadas [quatro jornadas](#) — uma na Caatinga (Nordeste), em parceria com a SAS Brasil; duas na Amazônia (Norte), em parceria com a Fundação Almerinda Malaquias e com o Impact Hub Manaus; e uma no Cerrado e Pantanal (Centro-Oeste), em parceria com a Vivalá.



## **Metodologia de avaliação**



Indicadores como NPS e o I-SFB/Febraban também contribuíram para medir a experiência dos participantes e identificar mudanças no comportamento financeiro. Os dados quantitativos incluem número de participantes nos workshops e mentorias, enquanto a avaliação qualitativa considera o conteúdo assimilado e a aplicabilidade prática das orientações. A avaliação mostrou uma melhora na percepção e no uso de boas práticas de gestão financeira, tanto pessoal quanto empresarial.

## **Resultados alcançados**



<b>Edição</b>	<b>Ano</b>	<b>Impactados</b>	<b>Impactados em</b>	<b>Total</b>
		<b>em workshops</b>	<b>mentorias financeiras</b>	<b>(workshops+mentorias)</b>
Caatinga (Nordeste)	2022	148	30	178
Amazônia (Norte)	2022	187	26	213
Amazônia (Norte)	2023	177	58	235
Cerrado e Pantanal (Centro-Oeste)	2024	211	97	308
<b>Total</b>		<b>723</b>	<b>211</b>	<b>934</b>

## **Desafios**



Acompanhar o impacto da ação a longo prazo, assim como a implementação contínua e o aperfeiçoamento de ferramentas e metodologias de avaliação.

## **Aprendizados**



Atuar de forma próxima às comunidades e adaptar os conteúdos às especificidades locais foi fundamental para garantir o engajamento dos participantes. Além disso, a combinação entre os workshops coletivos e as mentorias individuais mostrou-se eficaz ao proporcionar orientações personalizadas, facilitando a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos e potencializando os resultados.



## Controle de Gastos no aplicativo Itaú

O [Controle de Gastos](#) é uma funcionalidade do aplicativo Itaú, disponível para clientes pessoa física de todo o Brasil desde março de 2025, que promove a educação financeira prática e acessível para os clientes. A solução permite que o usuário defina metas mensais por categoria de despesa — como combustível, delivery ou mercado — e acompanhe, em um único local, os gastos realizados tanto no cartão quanto na conta corrente.

A ferramenta inclui categorização automática de todos os gastos do cliente, o que facilita a organização e o entendimento do orçamento mensal. Além disso, oferece alertas personalizados para apoiar o cumprimento das metas definidas, o que permite ao usuário visualizar seu comportamento financeiro de forma objetiva, trazendo mais intimidade com seus gastos e consciência sobre seu impacto no orçamento mensal.

### Metodologia de avaliação



Indicadores de engajamento e efetividade da ferramenta, medindo principalmente o alcance das metas de economia definidas pelos usuários.

### Resultados alcançados



**6,1 milhões** de acessos até agosto de 2025.

**-9 p.p** no percentual de clientes com estouros de orçamento mensal nas categorias do controle desde o lançamento até junho de 2025.

### Desafios



Desenvolver uma solução que engaje o público em um tema sensível, considerando a relação de insegurança e distanciamento que muitos brasileiros ainda têm com suas finanças pessoais, além de traduzir conceitos financeiros em experiências simples, intuitivas e relevantes para o cotidiano dos clientes.

### Aprendizados



Ferramentas digitais que apresentam objetivos claros e personalizados têm maior potencial de adesão, especialmente quando oferecem simplicidade na experiência e relevância prática, fatores essenciais para promover mudanças de hábito e ampliar a consciência financeira. Nesse contexto, a educação financeira pode ser incorporada de forma natural à jornada bancária, gerando valor para o cliente e fortalecendo o relacionamento com o banco.

## Palestras Educativas - Poupar pra Render

O [Poupar pra Render](#) é um programa de palestras, presenciais ou virtuais, oferecido a colaboradores de empresas clientes que recebem seus salários pelo banco. A proposta inicial era testar a aderência às questões de finanças pessoais a partir de outras dimensões da vida, como a saúde mental, o olhar de gênero ou pela visão familiar.

Nesse sentido, as palestras abordam temas como controle financeiro, crédito consciente e introdução a investimentos. Realizado desde 2023 e com abrangência nacional, o programa já alcançou mais de 30 mil clientes.

### Metodologia de avaliação



As palestras, por serem ações de curta duração com foco em conscientização, serão avaliadas pelo impacto gerado no nível de atitude em relação à vida financeira. A partir de 2026, será aplicado um formulário para medir a percepção de melhoria dos participantes nesse aspecto. Atualmente, não há metodologia estruturada de avaliação de impacto para esta iniciativa.

### Resultados alcançados



**31.391 mil clientes** beneficiados  
até agosto de 2025.

**9,8** de nota NPS.

### Desafios



Mensurar a efetividade das palestras, dado que seu impacto imediato é mais de sensibilização do que de transformação duradoura.

### Aprendizados



Temas como saúde mental, diversidade e questões de gênero despertam maior engajamento e ampliam as oportunidades de diálogo sobre finanças pessoais, mostrando o valor de conectar a educação financeira a outras áreas da vida.

O [Educar para Prosperar](#) é uma iniciativa do Santander que busca fortalecer microempreendedores individuais em todo o Brasil por meio de diálogos sobre educação e gestão financeira, oferecendo encontros presenciais conduzidos pela equipe do Prospera Microcrédito, segmento de negócios do banco que oferece empréstimos de pequeno valor a micro e pequenos empreendedores. Nessas atividades, os participantes compartilham experiências e estratégias, trocam aprendizados e discutem formas de melhorar o controle financeiro e a tomada de decisões estratégicas.

Lançado em março de 2024, o programa foca especialmente em mulheres empreendedoras das Regiões Norte e Nordeste, muitas vezes residentes em municípios de alta vulnerabilidade socioeconômica. Os encontros trouxeram maior compreensão sobre os desafios enfrentados pelos microempreendedores, que contam suas experiências e compartilham suas estratégias, erros e acertos na gestão financeira de seus negócios.

Em 2025, a partir da revisão da metodologia utilizada, adotou-se um material único para toda a organização, com algumas customizações de acordo com o momento financeiro de cada público.

## Metodologia de avaliação



Informações quantitativas oriundas de formulários de inscrição e avaliações do curso, que revelam a situação financeira e os hábitos de organização dos participantes, bem como dados qualitativos obtidos por pesquisas de percepção, que avaliam a dinâmica, a metodologia e o conteúdo do Educar para Prosperar, permitindo identificar pontos de melhoria.

## Resultados alcançados



**13.690 pessoas** alcançadas ao total.

**8.595** em 2024.

**5.095** em 2025 (até setembro).

**97%** consideram registrar vendas e gastos muito importante.

**+80%** declaram manter controle do orçamento.

**30%** relataram dívidas.

**80% dos participantes** sentem-se mais confiantes para gerenciar suas finanças, utilizando crédito de forma consciente e criando reservas de emergência.

## Desafios



Criar materiais personalizados para um público em situação de vulnerabilidade social demandou linguagem simples, conteúdos acessíveis e dinâmicas envolventes.

## Aprendizados



A adaptação de temas complexos à realidade dos microempreendedores foi essencial para promover engajamento e aprendizado efetivo. O uso de ferramentas interativas se mostrou fundamental para estimular a participação, facilitar a assimilação dos conteúdos e tornar os encontros mais atrativos.



# Santander

## Insights de organização financeira

Lançada em julho de 2024, a iniciativa tem como objetivo ampliar o conhecimento e fortalecer a gestão financeira dos clientes Santander. Os *Insights* são mensagens personalizadas, enviadas por *push* e *e-mail*, que orientam os clientes a partir da identificação de comportamentos de risco ou de oportunidades para sua saúde financeira.

A estratégia se baseia em um processo de segmentação, que combina pesquisas, canais de diálogo e análises de comportamento financeiro. Esse processo permitiu mapear três perfis principais de clientes – endividados, descuidados e organizados – e, a partir disso, traçar e adaptar conteúdos e mensagens de acordo com as necessidades de cada grupo.

Os *Insights* abordam temas centrais da educação financeira, como planejamento de orçamento, criação de reserva de emergência, uso consciente do crédito e controle de gastos. Um exemplo prático é o alerta de gastos acima da média. Quando esse comportamento é identificado, o cliente recebe uma mensagem destacando os possíveis impactos no orçamento mensal, acompanhada de dicas e conteúdos educativos sobre como evitar o endividamento. Dessa forma, o programa promove maior consciência financeira e incentiva decisões mais equilibradas no dia a dia.

### Metodologia de avaliação



Avaliação de indicadores como: taxa média de cliques (CTR) nas mensagens, NPS (comparação entre clientes que interagiram com as comunicações e grupo de controle), alterações no rating.

### Resultados alcançados



**6 milhões** de pessoas alcançadas entre julho e dezembro de 2024.

**30% dos clientes** que consumiram o conteúdo incrementaram seus limites de crédito.

**20% dos clientes** que visualizaram as mensagens registraram melhoria no rating de crédito.

**+9 p.p** no NPS.

### Desafios



Realizar a correta e atualizada segmentação dos perfis de clientes, assegurando que cada um receba orientações relevantes e aplicáveis à sua realidade financeira.

### Aprendizados



Comunicações alinhadas ao momento e às necessidades específicas dos clientes geram maior interesse e engajamento, contribuindo para melhorar sua relação com o banco e incentivando comportamentos financeiros mais saudáveis.

O Clínicas Financeiras, do Sicoob, oferece consultorias financeiras gratuitas e individuais em todo o Brasil desde 2018, por meio de eventos presenciais e, desde 2020, pela plataforma digital [Clínicas Financeiras Virtuais](#). Ambas as modalidades oferecem atendimentos individuais com educadores financeiros voluntários e experientes, abordando temas como organização orçamentária, investimentos, prevenção e tratamento de dívidas, Imposto de Renda e empreendedorismo. O atendimento virtual é agendado pelo site e realizado via videochamada.

O programa é voltado ao público em geral, abrangendo especialmente pessoas endividadas, jovens, idosos e microempreendedores individuais. A escalabilidade e a humanização do atendimento demonstram como a tecnologia pode ser utilizada de forma estratégica para ampliar o impacto sem perder de vista a proximidade com o público-alvo.

## Metodologia de avaliação



É realizada uma pesquisa pós-evento sobre os materiais e conteúdos ministrados, o voluntário facilitador e a aplicabilidade dos aprendizados na vida financeira do participante. Na modalidade virtual, é avaliada a satisfação com a consultoria, por meio de nota objetiva e de depoimentos livres.

## Resultados alcançados



**144.505 atendimentos individuais** em eventos presenciais até agosto de 2025.

**+50 mil eventos presenciais** realizados até agosto de 2025.

**3.155 atendimentos individuais** via plataforma digital até agosto de 2025.

**98%** foi o índice de recomendações entre os participantes atendidos.

## Desafios



Manter o engajamento e a formação contínua dos educadores voluntários, garantindo qualidade e padronização no atendimento, e a necessidade de constante atualização da plataforma digital.

## Aprendizados



A educação financeira é mais efetiva quando contextualizada à realidade dos participantes e combinada a um espaço de escuta e acolhimento. Além disso, a tecnologia é uma importante aliada para ampliar alcance e eficiência, mas não substitui a conexão e a interação humanas, essenciais para o sucesso das ações.

O programa [Financinhas](#) é voltado a crianças e jovens e foi desenvolvido pelo Instituto Sicoob em duas frentes de ação: Coleção Financinhas e Programa Financinhas nas Escolas. A Coleção Financinhas, lançada em 2018, é composta por quatro livros e duas animações com conteúdo lúdico sobre poupança, consumo consciente, planejamento financeiro e sustentabilidade, acompanhados de atividades práticas e materiais interativos. Os conteúdos estão disponíveis gratuitamente em português, pomerano, espanhol e inglês, nos formatos impresso e digital.

Já o Financinhas nas Escolas foi criado em 2021, com o objetivo de inserir a educação financeira desde a infância e estimular comportamentos que promovam bons hábitos financeiros e de cidadania. O programa utiliza uma metodologia alinhada à Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e apoia o professor na introdução da discussão sobre finanças na sala de aula, com foco nos alunos do Ensino Fundamental I.

Seu conteúdo é apresentado de forma lúdica e acessível, abordando temas como sonhos, necessidades e desejos das crianças e adolescentes no âmbito financeiro. A iniciativa conta com a parceria de escolas públicas e privadas e organizações da sociedade civil (como a APAE) em todo o Brasil.

## Metodologia de avaliação



Indicadores de participação e engajamento, além da percepção dos professores sobre a contribuição do programa para os alunos. Em parceria com o Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (IDIS), foi desenvolvido um Plano de Monitoramento e Avaliação baseado na Teoria da Mudança, que estabelece diretrizes para o acompanhamento estruturado do impacto da iniciativa.

## Resultados alcançados



### Coleção Financinhas

- **1,5 milhão de beneficiados** desde 2020 até 2024.
- **1 milhão de beneficiados** apenas em 2024.
- **7.631 ações promovidas** por cooperativas Sicoob em 2024.

### Financinhas nas Escolas

- **76 mil participantes** desde 2019, sendo 46 mil em 2024.
- **1,1 mil instituições** educacionais habilitadas.
- **7,3 mil educadores** inscritos.
- **4,4 mil educadores** capacitados.

## Desafios



Ampliar a inclusão e a acessibilidade, especialmente na adaptação dos materiais a diferentes contextos culturais, linguísticos e sociais. Além disso, é fundamental sensibilizar professores e educadores sobre a importância de compreender a realidade de seus alunos, reconhecendo suas diversidades e especificidades.

## Aprendizados



A oferta gratuita e multiformato de materiais, aliada à metodologia pedagógica estruturada, amplia o alcance e favorece a continuidade do aprendizado. A expansão nacional demonstra potencial de escala, mas evidencia a necessidade de seguir ampliando a acessibilidade e inclusão, contando, por exemplo, com a tradução dos materiais para libras e formatos com audiodescrições.

O Sicredi desenvolveu uma ferramenta de atendimento para identificar as necessidades dos associados e oferecer soluções personalizadas, alinhadas ao seu momento de vida. Implementada nas agências em setembro de 2024, integrada à plataforma de atendimento da instituição, ela conta com perguntas abertas e estruturadas que aprofundam o entendimento sobre o perfil e a situação atual do associado no momento de atendimento.

Com base nas respostas, são oferecidas soluções personalizadas, desde produtos e serviços financeiros até orientações e conteúdos educativos, em três dimensões: planejamento, poupança ou crédito. Entre as principais recomendações estão cursos do Sicredi na Comunidade, exercícios práticos como mapa de dívidas e faxina financeira, consulta ao Registrato, do Banco Central do Brasil, materiais para uso consciente de produtos e serviços financeiros, e o acesso ao Portal I-SFB/Febraban, do Sicredi.

Embora a ferramenta esteja disponível para todos os associados, a orientação financeira prioriza os casos mais críticos, atuando tanto na prevenção quanto na recuperação da saúde financeira.



## Metodologia de avaliação



Painel de indicadores utilizando o Power BI para acompanhar a evolução do comportamento financeiro dos associados ao longo do tempo. Entre os principais indicadores monitorados estão o aumento da reserva de emergência, a redução dos níveis de endividamento e do risco de inadimplência, a diminuição do uso de produtos financeiros críticos como cheque especial e rotativo do cartão de crédito, além da contratação de produtos voltados à segurança financeira, como seguros e previdência privada. O painel também observa o uso de produtos de débito e investimentos automáticos, como forma de incentivar hábitos financeiros mais sustentáveis.

## Resultados alcançados<sup>15</sup>



**+15 mil associados** impactados.

**21,69%** contrataram o débito automático para facilitar sua gestão financeira.

**17,90%** reduziram seu nível de risco de inadimplência.

**19,97%** contrataram uma modalidade de seguro para suprir alguma necessidade de segurança financeira.

**31,92%** passaram a investir em poupança e 20,58% em depósito a prazo.

## Desafios



Integrar a educação financeira à rotina das agências sem vinculá-la diretamente às metas comerciais exigiu sensibilização interna, com o envolvimento de lideranças.

## Aprendizados



O relacionamento com o associado passou a ser visto como oportunidade de escuta, orientação e construção conjunta de soluções, e não apenas de oferta de produtos. O desenvolvimento de narrativas mais envolventes tornou a educação financeira mais acessível e atrativa, promovendo o tema de forma inovadora e impactante.

<sup>15</sup> Dados de setembro de 2024 a agosto de 2025. Os percentuais consideraram uma base de 8.994 associados atendidos até junho de 2025.

## Internalização e aplicação do I-SFB/Febraban



O Sicredi tornou-se a primeira instituição financeira a personalizar e internalizar o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB/Febraban) para mapear a saúde financeira de seus associados. Para isso, criou o [Portal I-SFB/Febraban Sicredi](#). O teste feito no portal gera pontuação, parecer e recomendações personalizadas, além de direcionar o usuário a conteúdos educativos.

A divulgação é realizada por meio de diversos canais, como o aplicativo Sicredi X, WhatsApp, e-mail, palestras, oficinas e comunicações nas agências. A iniciativa permite ao Sicredi coletar dados relevantes para aprimorar a jornada de educação financeira dos associados. Durante o desenvolvimento do projeto, a Febraban forneceu os documentos e as informações necessárias para a replicação da metodologia, além de autorizar o uso dos resultados obtidos.

Os dados analisados revelaram que quanto maior o nível de risco — indicador interno do Sicredi — menor tende a ser o I-SFB do associado. Por outro lado, quanto maior a principalidade, ou seja, a probabilidade de o Sicredi ser a principal instituição financeira do associado, maior o I-SFB. Esses resultados demonstram que o Portal I-SFB é um indicador consistente para diagnosticar a saúde financeira dos associados, refletindo diretamente seu nível de risco e o grau de relacionamento com a instituição.

### Metodologia de avaliação

Dashboard para monitorar as respostas ao I-SFB, abrangendo o número de cooperativas e agências participantes, a média geral do índice e suas correlações com indicadores internos de risco, principalidade e dados demográficos. Além disso, o sistema acompanha a evolução dos participantes que realizaram o teste mais de uma vez.

### Resultados alcançados<sup>16</sup>

**+42 mil respostas de associados** capturadas via Portal I-SFB

**100 cooperativas** (de 102) já aplicaram a metodologia

**128 agências** contempladas

**54,27 pontos** de média geral no Índice

**55,06%** que repetiram a avaliação apresentaram melhora na pontuação (+2,47 pp.)

### Desafios

O Portal I-SFB/Febraban é restrito exclusivamente a associados, o que limita a realização de campanhas de divulgação em massa, especialmente em redes sociais. Essa restrição garante conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), preservando a privacidade e a segurança das informações dos usuários.

### Aprendizados

A aplicação interna do Portal I-SFB/Febraban permitiu uma gestão orientada por dados, com integração a indicadores estratégicos das cooperativas. Essa abordagem também impulsionou o desenvolvimento de novas ações de educação financeira no ambiente digital, alinhadas à Política de Educação Financeira do Sicredi.

<sup>16</sup> Dados de abril de 2024 a agosto de 2025.



/ Oportunidades  
de evolução /

# Oportunidades de evolução

As experiências dos bancos com as iniciativas de educação financeira apresentadas neste Guia de Boas Práticas em Educação Financeira revelam que as instituições realizadoras compartilham desafios comuns. Trazem, também, aprendizados que podem ajudar a moldar estratégias e a direcionar investimentos, alocando recursos financeiros, humanos e materiais de forma assertiva.

Esses aprendizados oferecem *insights* valiosos para aprimorar a abordagem e a metodologia de novos projetos. Compreender os percalços anteriores, por sua vez, ajuda a antecipar questões e desenvolver planos preventivos e de melhoria contínua das ações, para que seus impactos sejam ainda mais transformadores.

## Principais desafios

Um dos principais desafios compartilhados pelos projetos apresentados neste Guia é a **dificuldade em manter o engajamento contínuo dos participantes**, especialmente em jogos ou plataformas digitais. A percepção da educação financeira como um tema complexo e pouco atrativo dificulta a atração do público jovem e o diálogo em família sobre finanças.

Outro ponto crítico é a necessidade de **segmentar corretamente os perfis de clientes e adaptar a linguagem e os materiais às características de cada público**. Isso exige conteúdos acessíveis, simples e práticos, que dialoguem com diferentes realidades sociais, níveis de conhecimento financeiro e faixas etárias. Incluem-se nesse esforço a simplificação de termos técnicos, a tradução de materiais para Libras e outras adaptações culturais e linguísticas.

Também se destaca a dificuldade em **assegurar a relevância e a regularidade das publicações**, mantendo os conteúdos atualizados, consistentes e atrativos para diferentes perfis de usuários. **Alcançar os públicos mais vulneráveis e dialogar com a população excluída digitalmente** é outro enorme desafio.

Soma-se a isso a dificuldade de **mensuração da efetividade e do impacto a longo prazo das ações de educação financeira**. As metodologias que permitem avaliar objetivamente resultados ainda são limitadas, sobretudo em iniciativas disponibilizadas em plataformas abertas, sem cadastro obrigatório. Essa ausência de mecanismos de mensuração reduz a capacidade de análise sobre mudanças de comportamento financeiro das pessoas abrangidas pelos projetos.

No **campo tecnológico**, sobressaem os desafios relacionados às adaptações pedagógicas em encontros remotos, à evolução para interfaces intuitivas e funcionais capazes de atender públicos variados, e à integração de dados entre instituições financeiras no contexto do *Open Finance*.

Por fim, há **desafios organizacionais e regulatórios**, que incluem desde as restrições legais para a abordagem de menores de idade, até a dificuldade de estruturar modelos de negócios escaláveis para segmentos pouco priorizados, como os MEIs, devido à baixa receita e ao alto custo de atendimento. Soma-se a isso a necessidade de capacitar voluntários, sensibilizar equipes internas e integrar a educação financeira às rotinas de negócios sem atrelar os resultados a metas comerciais.

Há ainda barreiras adicionais, como a limitação de acesso em portais restritos a associados, a complexidade de firmar parcerias com instituições de ensino e de adequar os projetos às rotinas escolares, além do esforço para engajar especialistas de diferentes áreas em diálogos coletivos de relevância.

## Achados e oportunidades

Em contrapartida, os aprendizados, *insights* e oportunidades identificados pelos realizadores dos projetos são relevantes e podem contribuir para a consolidação de iniciativas de educação financeira no Brasil.

Um dos principais aprendizados identificados é a **personalização e a contextualização do conteúdo**. A adaptação da abordagem ao contexto local e ao perfil dos participantes revela-se essencial para maximizar o impacto e promover mudanças efetivas no comportamento dos usuários. Ao mesmo tempo, **a utilidade e a importância do conteúdo para o público** são determinantes para gerar engajamento e credibilidade ao projeto. Quando alinhadas ao momento e às necessidades específicas dos clientes, as comunicações despertam maior interesse e participação.

**Recursos lúdicos e de gamificação** também se consolidam como estratégias eficazes para ampliar o interesse, a retenção de conhecimento e a acessibilidade, especialmente em projetos voltados a crianças e jovens. Além de facilitar a compreensão de conceitos financeiros, esses recursos apoiam educadores no tema. O uso de personagens conhecidos do público, de narrativas envolventes e de formatos inovadores reforça a proximidade e o engajamento.

O **poder da tecnologia e da inovação digital** constitui outro aprendizado central. A integração de informações entre diferentes bancos, oferecendo ao usuário uma visão consolidada das finanças pessoais, amplia a utilidade das soluções. Plataformas digitais e jogos em ambientes virtuais expandem a acessibilidade e a adesão, sobretudo quando combinam simplicidade de uso com objetivos claros. A tecnologia, utilizada estrategicamente, potencializa alcance, eficiência e impacto positivo na mudança de hábitos financeiros.

Ao mesmo tempo, a **combinação entre o atendimento pessoal e o digital** amplia a efetividade e o alcance das iniciativas: a interação humana, pautada em escuta, orientação e construção conjunta de soluções, continua sendo um diferencial, enquanto os formatos *online* agregam escalabilidade, flexibilidade e personalização da experiência.

Outros pontos relevantes são a **análise de dados e o monitoramento contínuo do público**. Essas práticas permitem ajustar metodologias e ampliá-las de forma mais eficaz e sustentável. Ferramentas de autodiagnóstico, como o I-SFB/Febraban, têm se mostrado úteis para integrar a gestão da saúde financeira dos clientes aos indicadores estratégicos das instituições.

Nas avaliações dos idealizadores das iniciativas, surgiu, ainda, a oportunidade de ampliar o diálogo ao **conectar finanças a outras dimensões da vida**. A relação com temas como saúde mental, diversidade e gênero amplia o engajamento e abre novos caminhos para conversas sobre finanças pessoais.

As experiências também reforçam o **valor da colaboração e das parcerias**. A cooperação com universidades, secretarias de educação e organizações sociais contribui para validar materiais, oferecer capacitações e ampliar a qualidade e o alcance das ações. O envolvimento de públicos multidisciplinares, de diferentes áreas e níveis hierárquicos, potencializa a transformação de ideias em soluções práticas. A capilaridade do cooperativismo também foi percebida como um ativo importante nesse sentido.

Por fim, as iniciativas demonstram **alto potencial de replicação e escalabilidade**. O engajamento dos jovens e a possibilidade de adaptação para outras frentes educacionais reforçam essa tendência. A oferta gratuita em múltiplos formatos, apoiada por metodologias pedagógicas estruturadas, amplia o alcance e garante continuidade ao aprendizado. Abordagens simples, práticas e conectadas à realidade favorecem a evolução constante dos programas, enquanto a criação de jogos educativos, conteúdos para o público 60+ e a expansão geográfica abrem oportunidades adicionais.



# / Considerações finais /

# Considerações finais

Nas últimas décadas, o sistema financeiro nacional se expandiu de forma robusta, apoiado por estabilidade macroeconômica, políticas de transferência de renda, modernização regulatória e transformação digital. O resultado foi um salto inédito na inclusão, que fez do Brasil referência em digitalização bancária e sistemas de pagamento, com destaque para o Pix. Ao mesmo tempo, esse avanço revelou uma necessidade urgente: garantir que a ampliação do acesso a produtos e serviços venha acompanhada de conhecimento e preparo para seu uso responsável.

Nesse cenário, a educação financeira consolidou-se como um pilar estratégico. A Febraban coordenou uma mobilização setorial para promover o bem-estar e a saúde financeira dos brasileiros: lançou o Portal Meu Bolso em Dia, em 2010, e entre 2018 e 2022, em parceria com o Banco Central, liderou o movimento que levou à criação do I-SFB/Febraban, da Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia e dos Mutirões Nacionais de Negociação e Orientação Financeira, além de promover o diálogo entre os membros do Sistema Financeiro Nacional com o Summit de Saúde Financeira.

Desde então, os bancos vêm ampliando suas boas práticas, com protagonismo na promoção da saúde financeira de milhões de brasileiros. As experiências compiladas neste Guia mostram que a educação financeira avança em meio a desafios significativos, como engajar continuamente os públicos, adaptar linguagens, medir impactos e superar barreiras regulatórias e tecnológicas. Ao mesmo tempo, revelam aprendizados valiosos, como a importância da personalização de conteúdos, do uso de recursos lúdicos e digitais, da valorização do atendimento humanizado, da formação de parcerias estratégicas.

Esses fatores indicam que, mais do que iniciativas isoladas, o fortalecimento da educação financeira depende da integração de esforços entre os diferentes atores do setor bancário, da inovação contínua e da conexão dos conteúdos oferecidos com a realidade cotidiana das pessoas. Ao compartilhar experiências, desafios e aprendizados, este material busca inspirar melhorias, servir de referência para novas ações e fortalecer parcerias já em curso.

Dessa forma, a Febraban reafirma seu compromisso de contribuir para que o conhecimento financeiro se traduza em decisões conscientes, oportunidades de crescimento e prosperidade para os brasileiros, ao mesmo tempo que representa uma força propulsora para o desenvolvimento socioeconômico do país.



Novembro de 2025



[febraban.org.br](http://febraban.org.br)



[cidadaniafinanceira@febraban.org.br](mailto:cidadaniafinanceira@febraban.org.br)



FEDERAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE BANCOS

