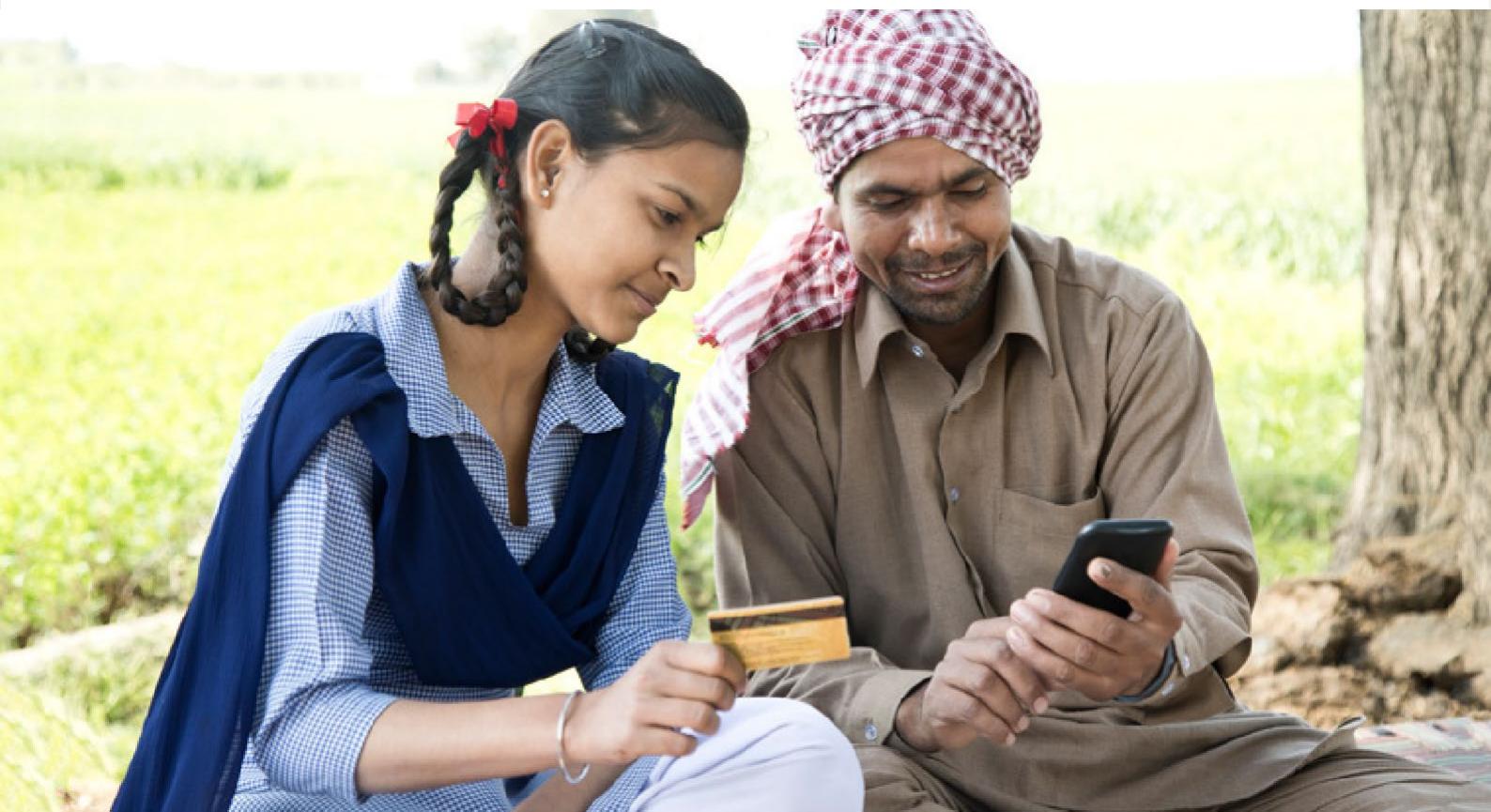




LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL

Nota orientadora N°45
maio de 2021



ÍNDICE

RESUMO	3
CONTEXTO	4
OBJETIVO	4
DEFINIÇÃO DE LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL	4
CONSIDERAÇÕES POLÍTICAS SOBRE A LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL	6
1. Ambiente legal, regulamentar e político.	6
2. Considerações do lado da oferta para a provisão de LFD.	10
3. Orientação sobre a conceção e execução de intervenções de DFL impulsionadas pela procura.	13
4. Orientação sobre questões transversais.	16
ANEXO	21
REFERÊNCIAS ÚTEIS E LIGAÇÕES	23

CONFIRMAÇÕES

Esta Nota Orientadora é um produto conjunto do Grupo de Trabalho de Serviços Financeiros Digitais (GTSFD) e do Grupo de Trabalho de Capacitação do Consumidor e Conduta de Mercado (PCGTCM).

Autores e Contribuidores:

A Unidade de Gestão da AFI, liderada por Adadzewa Otoo (Especialista em Políticas, Dinheiro Eletrónico) com o apoio de Ghiyazuddin Mohammad (Gestor Séior de Políticas, Serviços Financeiros Digitais) e Eliki Boletawa (Chefe de Programas de Políticas e Iniciativas Regionais).

O relatório beneficiou das contribuições significativas dos membros do subgrupo conjunto sobre Proteção do Consumidor para SFDs: Tilda Nabbanja (líder - Banco de Uganda), Oludamola Atanda (co-líder - Banco Central da Nigéria), Rania Elshammaa (co-líder - Banco Central do Egito), Flávio Pinto (Banco Central de São Tomé e Príncipe), Mohammad Mohsen Akbari (Banco do Afeganistão), George Ssonko Wilson (Banco de Uganda), Amel Benkhilifa (Banco Central da Tunísia), Ola Khalil (Banco Central da Jordânia), Shah Zia-Ul Haque (Banco de Bangladesh), e Roberto Benjamin Iglesias Gonzalez (Banco Central de Reserva de El Salvador).

As seguintes instituições membros da AFI forneceram insights qualitativos através de entrevistas aprofundadas: Hazell Raquel Del Cid Marroquín (Banco Central de El Salvador), Alex Ochan e Tilda Nabbanja (Banco de Uganda), Haruna Bala Mustafa (Banco Central da Nigéria), e Prajna Paraminta Saha (Banco de Bangladesh).

Dimes Consultancy, liderada por Karina Avakyan e Sofia Ortega-Potter, redigiu o relatório.

RESUMO

A evolução dos Serviços Financeiros Digitais (SFDs) oferece imensas oportunidades para aprofundar a inclusão financeira e expandir o acesso ao sistema financeiro para grupos anteriormente desatendidos. Este crescimento acelerado, no entanto, traz desvantagens sob a forma de riscos crescentes para os consumidores.

Além disso, desafios do lado da procura, como a baixa consciência e confiança nos SFDs, e a limitada literacia digital e financeira, também são barreiras para a adoção e utilização eficazes dos SFDs. Maior consciência e compreensão dos SFDs também são necessárias pelos consumidores para assegurar os seus direitos digitais (como o direito à privacidade online) no ambiente digital em rápida mudança.

Embora a educação financeira esteja na agenda dos decisores políticos há muitos anos, a incluir na forma de adoção de estratégias ou programas nacionais sobre

literacia/educação financeira, vemos uma necessidade crescente de fortalecer particularmente a Literacia Financeira Digital (LFD) nos países membros da AFI, ao desenvolver iniciativas que abordem as necessidades e lacunas relevantes de LFD e mitiguem os riscos relacionados aos consumidores. Em linha com isso, um subgrupo conjunto dos grupos de trabalho de Serviços Financeiros Digitais (GTSFD) e de Capacitação do Consumidor e Conduta de Mercado (PCGTCM) desenvolveu dois produtos de conhecimento sobre LFD - esta Nota Orientadora com recomendações políticas chave, e a Caixa de Ferramentas complementar que fornece orientação prática adicional sobre o desenvolvimento, implementação, monitorização e avaliação de iniciativas de LFD.

Esta Nota Orientadora apresenta considerações chave para reguladores e decisores políticos a ter em conta ao desenvolver uma estratégia de LFD em três dimensões: (i) ambiente legal, regulamentar e político, (ii) lado da oferta/provedor, (iii) conceção e execução de intervenções de LFD impulsionadas pela procura. Recomendações adicionais são fornecidas para questões transversais, como intervenções de LFD para grupos vulneráveis e períodos

AMBIENTE LEGAL, REGULAMENTAR E POLÍTICO

1. Garantir uma abordagem de LFD baseada em evidências.
2. Realizar um mapeamento das estratégias, políticas e intervenções nacionais existentes.
3. Identificar competências e objetivos chave de LFD.
4. Refletir os objetivos de LFD nas Políticas de Proteção do Consumidor e regulamentação relevante.
5. Incorporar a LFD no NFES e/ou NFIS.
6. Garantir uma coordenação e participação efetiva de múltiplos stakeholders.
7. Definir a estratégia de LFD de forma a ser



CONCEÇÃO E EXECUÇÃO IMPULSIONADAS PELA PROCURA

1. Integrar a LFD em programas existentes de educação/inclusão financeira.
2. Conceber intervenções de LFD bem definidas para o grupo-alvo adequado.
3. A LFD deve ser entregue através de canais eficazes, apropriados e inovadores.
4. Trabalhar em parceria e apoiar os stakeholders relevantes para alcançar populações alvo.
5. Incorporar indicadores do lado da procura no framework de M&E ao longo do ciclo de vida da estratégia de LFD.



LADO DA

1. Envolver associações industriais, prestadores de SFDs e outros stakeholders.
2. Fomentar a comunicação atempada entre os stakeholders relevantes.
3. Criar diretrizes de LFD para prestadores de SFDs e outros stakeholders.
4. Obrigar à divulgação de produtos e transparência e comportamento ético por parte dos prestadores de SFDs.



ORIENTAÇÃO SOBRE QUESTÕES TRANSVERSAIS



Mulher



Joven



Migrantes, refugiados e

- Incorporar a provisão de LFD em situações de crise/emergência.



CONTEXTO

A evolução dos SFDs, que pode ser atribuída à ubiquidade da adoção e utilização de tecnologia móvel, juntamente com o aumento das inovações em tecnologias financeiras, diferentes modelos de negócios e novas abordagens para a prestação de serviços,¹ representa uma oportunidade para alcançar populações anteriormente excluídas e mal servidas com serviços financeiros mais personalizados.

A lista de modelos de SFDs comprovadamente eficazes em promover a inclusão financeira tem vindo a expandir-se continuamente na última década. Novos, maiores e incomuns intervenientes estão a entrar rapidamente no espaço para servir tanto indivíduos como as PMEs, com novos produtos (a incluir crédito digital, moedas virtuais, produtos de compra-agora-pague-depois etc.) e modelos de negócios inovadores (como o banco virtual, Interfaces de Programação de Aplicações (APIs) abertas, avaliações de crédito alternativas, entre muitos outros), o que cria novos níveis de complexidade no panorama dos SFDs. Além disso, traz novas oportunidades para os consumidores financeiros, desde o aumento do alcance potencial e acesso aos serviços financeiros até à oferta de transações mais convenientes e rápidas, e produtos mais personalizados.

Este avanço, no entanto, tem um preço: os consumidores e as PMEs têm de aprender e adaptar-se rapidamente à crescente sofisticação, complexidade e variedade dos SFDs, o que significa adquirir o entendimento e desenvolver comportamentos que lhes permitam a utilização eficaz destes produtos e serviços. O aumento dos riscos relacionados aos consumidores de SFDs tem se tornado uma preocupação crescente entre os reguladores, destacando ainda mais as vulnerabilidades dos utilizadores de serviços financeiros prestados digitalmente. Além disso, existem desafios persistentes do lado do consumidor, a incluir baixa literacia financeira, limitada consciência dos SFDs e dos riscos associados, má percepção e falta de confiança nos SFDs, complexidade percebida dos SFDs, e literacia geral limitada (baixas competências de literacia e numeracia).² Abordar estas barreiras do ponto de vista do consumidor é crucial para impulsionar a adoção e a utilização segura dos SFDs, e pode aprofundar assim a inclusão financeira responsável em combinação com o fortalecimento dos frameworks de proteção do consumidor nos SFDs.

Portanto, os membros da rede AFI veem uma necessidade crescente de fortalecer a LFD nas suas jurisdições.

Neste contexto, um subgrupo conjunto dos grupos de trabalho de Serviços Financeiros Digitais (SFDs) e de Capacitação do Consumidor e Conduta de Mercado (CEMC) foi constituído para desenvolver esta Nota Orientadora, juntamente com uma Caixa de Ferramentas sobre LFD. A Nota Orientadora examina as percepções e práticas

atuais na promoção da LFD dentro da rede da AFI, com base na pesquisa sobre o panorama regulatório e prático da LFD dentro da rede AFI, conduzida em fevereiro de 2020. A pesquisa abrangeu 30 membros da AFI e incluiu uma pesquisa secundária aprofundada e 4 entrevistas aprofundadas com os respondentes da pesquisa e parceiros do setor privado.

OBJETIVO

Esta Nota Orientadora tem como objetivo criar um framework eficaz de recomendações políticas que apoie os decisores políticos e reguladores na compreensão, desenvolvimento, facilitação de políticas e conceção de intervenções destinadas a promover a LFD nas suas jurisdições. Esta Nota Orientadora é complementada pela Caixa de Ferramentas sobre LFD,³ que fornece orientação prática adicional sobre a conceção, implementação, monitorização e avaliação de estratégias e intervenções de LFD.

DEFINIÇÃO DE LITERACIA FINANÇEIRA DIGITAL

A promoção da literacia financeira tem estado na agenda dos decisores políticos a nível global há mais de uma década, no entanto, o trabalho centrou-se principalmente na educação financeira tradicional, que se foca nos princípios básicos da gestão financeira (poupança, orçamentação) e na utilização de serviços financeiros tradicionais, tais como contas corrente e poupança. O rápido aumento na utilização de SFDs, a sua complexidade e os crescentes riscos de proteção do consumidor relacionados com SFDs (por exemplo, fraude e sobreendividamento) exigem um âmbito mais matizado e abrangente da literacia financeira que se foque nos SFDs.

A LFD é um conceito multidimensional que integra literacia financeira, capacidade financeira e literacia digital. A literacia financeira refere-se à consciência e conhecimento de conceitos e produtos financeiros necessários para gerir as finanças pessoais, de acordo com as circunstâncias económicas e sociais de cada um.

Capacidade financeira

refere-se às competências individuais em conhecimentos financeiros, habilidades e comportamentos necessários para tomar decisões e ações informadas, confiantes e relevantes sobre finanças pessoais e familiares para melhorar o bem-estar financeiro.⁴ Neste contexto, o termo *educação financeira* refere-se ao processo de fornecer às pessoas conhecimentos, habilidades e exposição através

¹ AFI (2019). Framework político para a inclusão financeira das mulheres através de serviços financeiros digitais.

² Pesquisa AFI LFD, 2020

³ AFI, Financial Literacy Toolkit

⁴ AFI, Financial Literacy Toolkit

do acesso a informações objetivas relevantes e formação para os capacitar a tomar decisões financeiras informadas e a tomar ações adequadas às suas circunstâncias.⁵ Muitos países que têm uma abordagem nacionalmente coordenada para a literacia financeira/educação financeira desenvolveram as suas próprias definições, baseadas nas realidades das suas jurisdições locais. Por outro lado, *literacia digital* refere-se à capacidade de ler e navegar autonomamente em conteúdos digitais,⁶ e à competência e conhecimento para aceder e utilizar produtos e serviços digitais, como telemóveis, tablets ou internet.⁷

Para os propósitos dos produtos de conhecimento da AFI sobre LFD, os termos ‘Literacia Financeira Digital’ (LFD) incorporam o objetivo de ‘Capacidade Financeira Digital’ (CFD), e abrangem as dimensões de conhecimento, consciência, habilidades e competências relevantes para a utilização de SFDs. Nas experiências da rede da AFI, o conceito de LFD abrange:

- i Consciência/conhecimento dos SFDs e das competências para utilizar de forma independente os SFDs relevantes.
- ii Consciência/conhecimento dos riscos relevantes relacionados com os SFDs e as competências para prevenir esses riscos na utilização dos SFDs.
- iii Consciência/conhecimento dos mecanismos de proteção do consumidor e de reparação relacionados e as competências para os procurar quando necessário.

Portanto, a rede AFI define Literacia Financeira Digital como

“adquirir o conhecimento, habilidades, confiança e competências para utilizar com segurança produtos e serviços financeiros digitais, tomar decisões financeiras informadas e agir no melhor interesse financeiro de acordo com as circunstâncias económicas e sociais de cada

indivíduo.”

Dentro da rede AFI, os membros ainda não definiram a LFD nas suas jurisdições locais, já que nenhum dos 30 respondentes da pesquisa da AFI sobre LFD parecia ter uma definição específica para LFD, contudo, há um crescente interesse político por esta agenda, com seis países (20%) relatando estar no processo de desenvolver uma definição local de LFD para informar as suas intervenções nesta área. Além disso, a pesquisa e as entrevistas aprofundadas relacionadas indicaram que os reguladores da rede AFI já estão a implementar intervenções direcionadas à LFD dentro das suas intervenções mais amplas de proteção do consumidor ou educação financeira, embora não formalmente definidas como intervenções de LFD. Isto talvez indique a apreciação relativamente nascente da LFD como uma área política entre os reguladores.

É importante notar que, quando uma definição de LFD é criada a nível nacional, é de extrema importância que seja ancorada pela definição existente de literacia financeira e/ou capacidade financeira que já exista no mesmo contexto. Esta definição, quando disponível, é frequentemente declarada na estratégia ou framework nacional para a educação financeira ou literacia financeira no país.

ESTUDO DE CASO

Definição de LFD pelo Bangko Sentral ng Pilipinas



O Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), o banco central das Filipinas, define a literacia digital como uma competência em relação à literacia financeira. A literacia financeira é o nível de conhecimento sobre conceitos financeiros que são úteis para uma pessoa tomar decisões financeiras; enquanto a literacia digital é a capacidade de um consumidor utilizar uma variedade de SFDs com autoconfiança e plena confiança nos seus benefícios. A literacia digital, no contexto dos serviços financeiros, tem as seguintes dimensões:

- Conhecimento dos SFDs: os consumidores estão cientes da existência dos SFDs, têm uma compreensão básica de como os SFDs são utilizados e são capazes de comparar os prós e contras de cada tipo de produto;
- Consciência dos Riscos dos SFDs: os consumidores compreendem as potenciais armadilhas da utilização dos SFDs, como phishing, spoofing, roubo de dados pessoais, hacking e outros riscos cibernéticos;
- Controlo dos Riscos Financeiros Digitais: Os consumidores têm a capacidade de proteger as suas transações contra os riscos cibernéticos inerentes aos SFDs através de práticas adequadas de higiene cibernética, como proteção por palavra-passe forte, autenticação multifator, padrões de privacidade de dados e protocolos de cibersegurança;
- Conhecimento dos Procedimentos de Reparação: os consumidores conhecem os seus direitos básicos como utilizadores de SFDs e sabem o que fazer quando encontram erros de utilização ou são vítimas de fraude e abuso cibernético.

Considerando isto, por intervenções de LFD entendemos iniciativas que:

- Estabelecem objetivos de LFD e delineiam um conjunto de ações coordenadas e sequenciais para acelerar o progresso em direção ao alcance desses objetivos.
- Definem as principais restrições e oportunidades relevantes para alcançar níveis mais elevados de LFD.
- Determinam um conjunto de prioridades e ações regulatórias/políticas e não políticas/programáticas ligadas a essas prioridades.
- Incentivam um processo consultivo e coordenado para o desenvolvimento e implementação, a incluir contribuições de todos os intervenientes/setores relevantes.

5 AFI Financial Literacy Toolkit

6 OCDE (2016) Competências para um mundo digital. Background Paper for Ministerial Panel 4.2. Maio de 2016.

7 FinEquity (2020) E-Discussion: Digital Financial Literacy. Relatório resumido.

CONSIDERAÇÕES POLÍTICAS SOBRE LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL

As aspirações emergentes de aproveitar as oportunidades de inclusão financeira que os SFDs tem a oferecer, juntamente com o aumento das preocupações dos reguladores sobre os riscos, refletem-se no crescente número de intervenções para abordar os riscos emergentes dos SFDs. No entanto, essas intervenções parecem ser reativas em resposta aos riscos emergentes do consumidor, em vez de proativas. Essa resposta política reativa pode aumentar a exposição dos consumidores aos riscos e resultar em menor confiança e utilização de SFDs. Assim, tornou-se importante para os reguladores adotarem uma abordagem proativa em relação à LFD que assegure que os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, estejam menos expostos aos riscos do consumidor e também tenham literacia e capacidade adequadas para utilizar eficazmente os SFDs para a inclusão financeira.

Os capítulos seguintes apresentam considerações-chave para reguladores e formuladores de políticas que devem ser levadas em conta no desenvolvimento de uma estratégia de LFD ou qualquer intervenção relacionada em três dimensões: (i) ambiente legal, regulatório e político, (ii) lado da oferta/fornecedor, (iii) conceção e execução de intervenções de LFD orientados pela procura. Recomendações adicionais são fornecidas para questões transversais, ou seja, intervenções de LFD para grupos vulneráveis, como mulheres, jovens, migrantes/refugiados e períodos vulneráveis, como resposta a desastres/emergências.

1

AMBIENTE LEGAL, REGULAMENTAR E POLÍTICO

JUSTIFICATIVA

A criação de frameworks e intervenções sobre LFD não tem estado dentro do mandato institucional e do foco de ação das autoridades reguladoras e de supervisão. No entanto, à medida que o mercado crescente de SFDs continua a trazer riscos crescentes de proteção ao consumidor, os formuladores de políticas e reguladores de todo o mundo estão a procurar abordar isso dentro das intervenções regulatórias e políticas relevantes. O ambiente legal e regulatório ainda não abordou adequadamente esses desafios. Isto deve-se a leis de proteção ao consumidor relevantes para SFDs inadequados, sistemas de reparação deficientes, frameworks regulatórias não

adaptadas aos SFDs, capacidade de supervisão inadequada e sobreposições regulatórias, entre outros.⁸

Como a experiência da rede AFI tem mostrado,⁹ uma estratégia nacional com objetivos e metas claros pode apoiar a coordenação entre os stakeholders do setor público e privado e fornecer um framework organizador para a inclusão financeira ou políticas e regulamentos de educação financeira a serem implementados. O desenvolvimento da Estratégia Nacional de Educação Financeira (NFES), ou a inclusão da educação financeira como um componente da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (NFIS) são agora uma prática política comum - 86% dos países, que responderam à pesquisa sobre LFD, já têm uma NFES, NFIS aprovada ou estão no processo de desenvolver uma. Um número significativo de países já está no processo de revisar a sua estratégia inicial e/ou implementar uma segunda estratégia nacional, com base na sua experiência e na avaliação dos resultados da primeira estratégia nacional,¹⁰ o que proporciona uma oportunidade adequada para a integração da LFD.

A incorporação da LFD nas estratégias nacionais fornece um framework útil para a priorização da LFD, alocação de recursos e coordenação multisectorial eficaz. Isso pode abordar os desafios comuns dos reguladores que são confirmados pela pesquisa da AFI sobre LFD, onde 67% dos respondentes citaram recursos limitados para divulgação pública da LFD, e 17% veem uma priorização inadequada das iniciativas de LFD pelo Banco Central e organismos governamentais relevantes como os principais desafios regulatórios e políticos para a implementação da LFD (ver Figura 1).

Além disso, a conceção e a implementação de intervenções de LFD bem-sucedidas requerem a participação de uma miríade de intervenientes dentro e fora do sistema financeiro. Em 70% dos países que participaram da Pesquisa da AFI sobre LFD, o Banco Central é relatado como a principal instituição responsável pela coordenação da agenda geral de educação financeira no país, seguido pelo Ministério da Educação e Ministério das Finanças. Além dos bancos centrais e outros reguladores do setor financeiro, os stakeholders do setor privado foram relatadas como implementando iniciativas de LFD em diferentes jurisdições (ver Anexo 1). Assim, a coordenação multisectorial eficaz é fundamental na implementação da estratégia e intervenções de LFD.

8 AFI (2020) Modelo de política sobre proteção ao consumidor para SFDs

9 Estratégias Nacionais de Inclusão Financeira da AFI <https://www.afi-global.org/policy-areas/financial-inclusion-strategy>

10 Baseado na OCDE (2015) Estratégias Nacionais para a Educação Financeira: Manual de Políticas da OCDE/INFE. Embora o número exato de países que estão a implementar e revisar a sua NFES ou NFIS seja atualmente desconhecido, este número está a aumentar a cada ano.

FIGURA 1. DESAFIOS NA REGULAMENTAÇÃO EXISTENTE E INTERVENÇÕES SOBRE LFD NA REDE AFI



As seguintes recomendações estão ancoradas na suposição de que a integração dos objetivos de LFD deve ser simplificada em todas as intervenções regulatórias e políticas relevantes sobre educação financeira, inclusão financeira e proteção ao consumidor.

CAIXA

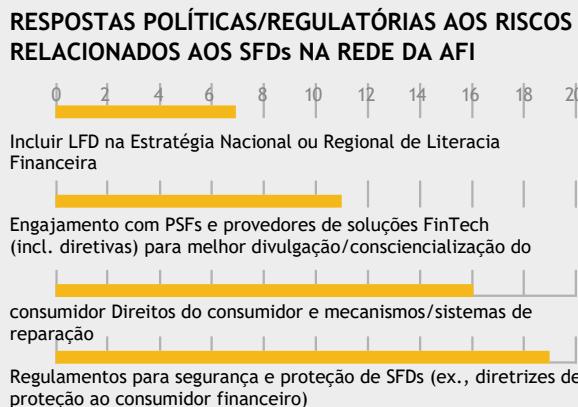
INTERVENÇÕES POLÍTICAS/REGULATÓRIAS DE LFD IMPLEMENTADAS NA REDE AFI PARA ABORDAR QUESTÕES DE RISCOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR RELACIONADOS AOS SFDs



A pesquisa da rede AFI mostrou que a adoção de regulamentos de proteção ao consumidor e a melhoria dos mecanismos de reparação são as respostas políticas mais comuns aos riscos relacionados aos SFDs. Apesar da crescente importância dos riscos relacionados aos SFDs e da necessidade de LFD, apenas seis países que responderam à pesquisa de LFD da AFI relataram ter uma menção especial ou provisão para LFD dentro da estratégia nacional (Fiji, Costa do Marfim, Jordânia, México, Ilhas Salomão, Uganda), e um país adicional (Nigéria) incluiu LFD na sua revisão da NFIS (ver Tabela 1, Anexo 1).

Intervenções regulatórias sobre proteção do consumidor relacionadas aos SFDs estão a ser implementadas por diferentes stakeholders, a depender da jurisdição - desde o banco central até a autoridade dedicada à proteção do consumidor financeiro. A falta de coordenação entre essas autoridades pode resultar em eficácia limitada das medidas, portanto, um framework de governança bem definido com mandatos claros, escopo de supervisão, cooperação definida entre reguladores aliados e agências, e sua respetiva implementação são cruciais.

FIGURA 2. RESPOSTAS POLÍTICAS/REGULATÓRIAS AOS RISCOS RELACIONADOS AOS SFDs NA REDE DA AFI



ESTUDO DE CASO

Ambiente político favorável para LFD no México



A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira do México contém grandes ambições para o desenvolvimento da finanças digitais a nível nacional. Embora a LFD não seja abordada por si, o documento da estratégia comunica que até 2030 a maioria dos consumidores financeiros do país deve “[...] fazer utilização adequada das ferramentas financeiras digitais, pois conhecem os riscos e benefícios em torno delas.” Além de uma NFIS que torna as aspirações do país muito claras, o México deu passos importantes para construir um framework robusto para a finanças digitais ao lançar uma lei em 2018 que regula as instituições de tecnologia financeira, que inclui importantes obrigações e conceitos de literacia financeira.

Além disso, o México tem sido líder na implementação de abordagens inovadoras de literacia financeira. Por exemplo, o MIDE (Museu Interativo de Economia) é o primeiro museu do mundo dedicado exclusivamente à economia e tem sido fundamental para os esforços de educação financeira do México. O museu se orgulha de sua iniciativa “MIDE Digital”, que busca levar a experiência de visitar o museu online.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

1. Assegurar uma abordagem de LFD baseada em evidências.

Políticas e intervenções de LFD eficazes devem basear-se em dados objetivos e ser relevantes para o contexto e realidades do país ou região em particular, e o nível de maturidade do mercado de SFDs. As autoridades devem considerar o seguinte:

- Revisar estudos diagnósticos existentes e pesquisas periódicas de consumidores para questões e indicadores relacionados/relevantes à LFD.
- Incorporar indicadores de LFD em avaliações diagnósticas relevantes no lado da demanda e da oferta. Estudos diagnósticos podem fornecer uma avaliação analítica e aprofundada da inclusão financeira digital, infraestrutura financeira digital, restrições e desafios relevantes no lado da demanda e da oferta, níveis de utilização de SFDs, o que, por sua vez, ajuda a identificar principais prioridades políticas e grupos-alvo chave para intervenções de LFD.
- Estabelecer uma linha de base sobre indicadores relevantes de LFD antes da conceção e implementação. Estabelecer metas de LFD permitirá acompanhar o progresso ao longo do tempo e apoiar a formulação de políticas baseadas em evidências.

ESTUDO DE CASO

Avaliação do lado da demanda de literacia financeira juvenil na Indonésia



Em 2019, a Otoritas Jasa Keuangan (OJK) na Indonésia, com o apoio do ADB, conduziu uma avaliação do comportamento financeiro, conhecimento, fontes de informação sobre serviços financeiros, e os objetivos educacionais/carreira/vida de jovens de 15-30 anos. Os resultados mostraram que os jovens são muito propensos a utilizar SFDs (a incluir para banca online e comércio eletrónico) e tendem a ser mais confiantes nas suas próprias competências e conhecimentos do que no seu desempenho real em questões baseadas em conhecimento financeiro. Além disso, um grande número de jovens não conseguiu reconhecer os sinais claros de uma potencial fraude financeira. Ao mesmo tempo, 90% dos respondentes estavam muito interessados em participar de programas adicionais de literacia financeira, se fossem oferecidos de maneira

2. Realizar um mapeamento das estratégias nacionais, políticas e intervenções existentes para mapear provisões, lacunas e desafios que podem ser relevantes para a LFD, identificar e consolidar recursos disponíveis, stakeholders, oportunidades e minimizar/evitar duplicação de esforços no conceção e implementação da estratégia de LFD.

ESTUDO DE CASO

Implementação da LFD na Estratégia Nacional em El Salvador: Diagnósticos.



A Estratégia Nacional de Educação Financeira de El Salvador previu a implementação de iniciativas de LFD. Esta é a resposta das autoridades salvadorenhas ao atual cenário de SFDs no país e às capacidades financeiras da sua população.

Em 2016, o Banco Central realizou uma Pesquisa de Capacidades Financeiras que possibilitou desenvolver indicadores de Educação Financeira para a NFES. Este estudo também identificou que as áreas rurais eram as que possuíam as capacidades financeiras mais baixas. Além disso, em 2018, o Banco Central realizou o primeiro estudo sobre iniciativas de Educação Financeira, que incluiu 28 iniciativas privadas. Este estudo será realizado novamente em 2021 e um aspecto chave ao avaliar as iniciativas será a utilização de canais digitais e a implementação dos princípios de LFD.

A NFES também contempla a necessidade de promover modelos e ferramentas inovadoras para incentivar a melhoria das iniciativas de educação financeira pelos PSFs.

Por isso, o Banco Central está atualmente a planejar um mapeamento das iniciativas privadas. Este mapeamento será realizado para identificar aqueles que já implementaram componentes de LFD e oferecer suporte institucional àqueles que ainda não estão envolvidas com LFD.

3. Identificar competências chave de LFD e objetivos de LFD.

Estudos diagnósticos e o desenvolvimento projetado do mercado de SFDs dentro da jurisdição local devem fornecer uma base adequada para a identificação das competências essenciais relacionadas à utilização eficaz de SFDs. Os reguladores devem identificar as competências de LFD críticas nas suas jurisdições, tendo em conta as realidades locais no nível de maturidade do mercado de SFD local e principais riscos de proteção ao consumidor relacionados aos SFDs, entre outros. O framework nacional também deve identificar competências essenciais relevantes para grupos vulneráveis específicos (por ex., jovens, mulheres, refugiados/migrantes, ou idosos). O framework deve ser baseado em resultados e incluir aspectos de consciencialização, conhecimento, atitude e comportamentos, em relação aos SFDs que são mais prevalentes no contexto nacional. Exemplos de competências de LFD podem estar a:

- Gerir dados pessoais e privacidade;
- Compreender termos e condições do produto financeiro digital, a incluir todos os custos e riscos associados;
- Comparar informações, termos e condições e custos associados de diferentes prestadores de SFDs.

4. Refletir objetivos de LFD em políticas e regulamentos de proteção ao consumidor.

Para refletir o papel crescente e as peculiaridades dos SFDs, é importante que os reguladores considerem realizar adaptações/reformas relevantes nos regulamentos de SFD e proteção ao consumidor existentes, e integrar provisões relevantes para LFD. Por exemplo, isso pode significar:

- Os reguladores poderiam incluir indicadores de LFD em frameworks de diagnóstico, supervisão ou registos de reclamações para facilitar a recolha de dados;
- Considerar a emissão de diretrizes/diretivas sobre proteção ao consumidor e LFD para prestadores de SFDs (ver mais exemplos na secção do lado da oferta).

5. Incorporar a LFD no NFES e/ou NFIS.

Uma estratégia nacional de LFD definida fornece um guia para a implementação sistemática de LFD com uma supervisão centralizada para acompanhar o progresso, reunir stakeholders e utilizar os recursos disponíveis de forma eficaz. Para esse fim, as autoridades poderiam considerar o seguinte:

- Onde houver uma NFES ou NFIS existente (com provisões sobre educação financeira), as provisões de LFD devem ser revisadas e integradas na estratégia mais ampla. As revisões periódicas dessas estratégias nacionais e dos planos de ação subjacentes fornecem uma oportunidade adequada para integrar provisões de LFD.
- Para os países que estão no processo de elaboração das suas NFIS ou NFES, é importante incorporar os objetivos e disposições de LFD no processo de elaboração e garantir o apoio dos stakeholder relevantes nas fases de pré-formulação e formulação (consulte o Toolkit de LFD da AFI para mais recomendações).

ESTUDO DE CASO

LFD na estratégia nacional de Uganda



O Banco do Uganda está a implementar a sua segunda Estratégia Nacional de Literacia Financeira 2019-2024. Em apoio ao Objetivo Quatro da NFIS de Uganda (construir infraestrutura financeira que visa eficiência) e impulsionado pela rápida expansão dos SFDs em Uganda (largamente impulsionada pelos serviços financeiros móveis), há uma disposição especial para LFD na segunda estratégia que se espera que seja integrada em todos os grupos-alvo. A questão da LFD está espalhada por diferentes grupos de trabalho que dizem respeito a mulheres, jovens, áreas rurais e grupos de interesse especial. No futuro, a LFD será coordenada pelo grupo de trabalho sobre grupos de interesse especial (juntamente com crianças, pessoas com deficiência, refugiados e migrantes).

6. Garantir uma coordenação e participação efetiva de múltiplos stakeholders.

A implementação de iniciativas de LFD a nível nacional requer a participação de diferentes intervenientes dentro e fora do sistema financeiro, a incluir o setor privado e a sociedade civil. A abordagem de múltiplos stakeholders é crucial para garantir um alcance mais amplo das intervenções de LFD, através da mobilização eficiente de competências, recursos e canais de entrega, entre outros. As autoridades devem considerar:

- Identificar, mobilizar e coordenar todos os stakeholder relevantes na conceção e implementação da estratégia nacional de LFD.
- Garantir que existe uma estrutura de governança bem definida com papéis, responsabilidades e relatórios definidos dentro dos stakeholder identificados para garantir uma colaboração eficaz para um impacto máximo. As autoridades podem empregar ferramentas regulatórias relevantes, a incluir diretivas, persuasão moral e incentivos para facilitar a participação ativa dos prestadores de SFDs e grupos da indústria dentro do ecossistema de mais amplo do stakeholder.
- Mobilizar e construir sinergias com organizações relevantes da sociedade civil e ONGs em educação financeira e inclusão financeira. Entre outros benefícios, tais organizações poderiam contribuir com dados, experiência e canais de sensibilização especializados para alcançar o último quilómetro e os segmentos mais vulneráveis.
- Envolvimento de parceiros de desenvolvimento relevantes, como Organizações Não-Governamentais (ONGs), Instituições Financeiras de Desenvolvimento (DFIs) e organizações multilaterais e bilaterais para explorar formas de assistência financeira e técnica no desenvolvimento e implantação da estratégia de LFD.
- Estabelecimento de um framework de partilha de informações e gestão do conhecimento de múltiplos stakeholders para facilitar a recolha de dados e a partilha de conhecimentos entre os stakeholder para uma conceção, implementação e monitorização eficazes da estratégia de LFD.

7. Definir a estratégia de LFD de forma a ser relevante para o mercado local de SFDs e desenvolvimentos esperados.

Ao desenvolver a estratégia de LFD, as autoridades devem considerar o nível de maturidade e as realidades locais do mercado de SFDs, e seu desenvolvimento projetado, a incluir novos produtos e serviços, riscos emergentes, desafios e barreiras esperados, e os grupos-alvo mais vulneráveis. Isto deve refletir-se na definição de competências essenciais, indicadores-chave, segmentos-alvo e resultados esperados.

ESTUDO DE CASO

Coordenação de múltiplos stakeholders para os objetivos de LFD em Portugal



O Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), composto pelo Banco de Portugal, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários - CMVM e pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões - ASF, estabeleceu o âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (o Plano) em 2011, com um horizonte temporal inicial de cinco anos.

Após reconhecer a crescente importância e complexidade dos SFDs e produtos no mercado, o plano quinquenal (2016-2020) seguinte foi aprovado em 2016 e incluiu a educação financeira através de canais digitais como um de seus principais pilares. Ao mesmo tempo, o Plano incluiu a LFD como uma de suas prioridades principais - aprofundar o conhecimento e habilidades na utilização de SFDs através de:

- Aumentar a consciencialização sobre SFDs e as regras a seguir ao utilizá-los com segurança.
- Aumentar a consciencialização sobre os riscos da utilização de SFDs, nomeadamente em termos de acesso mais fácil ao crédito e compras por impulso. A intervenção do Plano Nacional visa continuar a acompanhar a mudança tecnológica à medida que a utilização de SFDs cresce. O Plano reconhece os benefícios dos serviços para os consumidores, mas também os riscos de segurança e possíveis comportamentos inadequados, o que exige uma comunicação reforçada e iniciativas de educação financeira dedicadas aos temas de SFDs. O banco central do país, Banco de Portugal, incluiu a DFL como um de seus objetivos no Plano Estratégico 2017-2020.

2

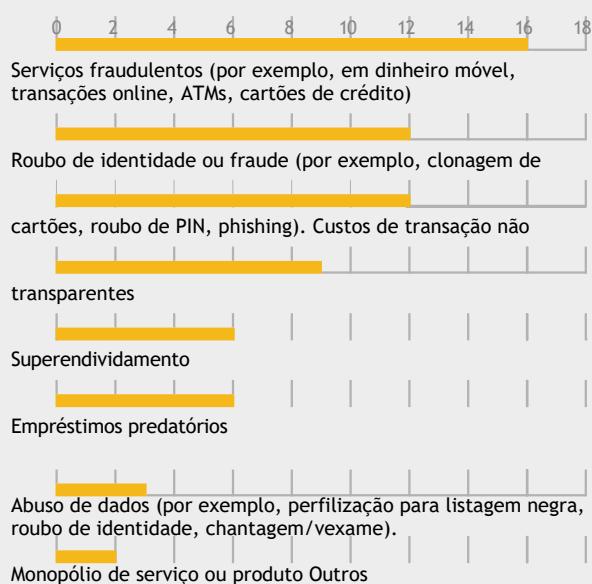
CONSIDERAÇÕES DO LADO DA OFERTA PARA A PROVISÃO DE LFD

JUSTIFICATIVA

A crescente complexidade dos produtos e serviços digitais continua a criar desafios para reguladores e decisores políticos com o aumento da incidência de riscos para os consumidores.

Produtos mal concebidos e não transparentes, falta de divulgação e transparência sobre os custos e condições, ausência de componente de literacia financeira na conceção do produto; comportamento inadequado por parte dos PSFs, a incluir empréstimos predatórios, venda inadequada de produtos e estratégias de cobrança de dívidas antiéticas, bem como riscos como fraude de identidade ou roubo e serviços fraudulentos, foram identificados como os riscos de proteção ao consumidor relacionados com SFDs mais comuns em toda a rede da AFI e sublinham toda a consciência e compreensão limitadas dos consumidores dentro do crescente mercado de SFDs (ver Figura 3).

FIGURA 3. RISCOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR RELACIONADOS AOS SFDs MAIS COMUNS TESTEMUNHADOS EM UMA ESCALA EXTENSA NOS ÚLTIMOS 36 MESES NA REDE AFI (número de respondentes)



Existem também novos tipos de riscos associados aos modelos de negócio e operações dos prestadores de SFDs, o que torna necessárias intervenções direcionadas em LFD para os consumidores. Por exemplo, a utilização de dados alternativos e big data permite aos intervenientes de SFDs melhorar as decisões de negócios, fornecer produtos e serviços mais personalizados, reduzir os custos,

avaliar e adaptar o perfil de risco do cliente em tempo real. No entanto, este modelo de negócio tem implicações para a privacidade e proteção dos dados dos consumidores, a incluir, entre outros, a fraude, roubo de identidade, perda de privacidade, perfilização, exclusão, pontuação de crédito e subscrição de seguros imprecisos, violações de dados e perda de confiança do consumidor, entre outros.

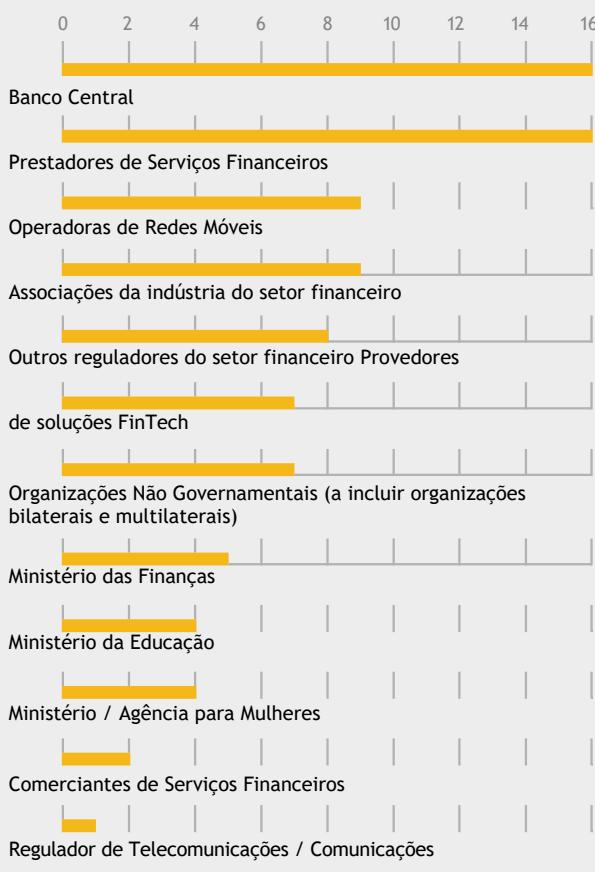
CAIXA

ENVOLVIMENTO DE DIFERENTES STAKEHOLDERS NA PROVISÃO DE LFD



Os prestadores de SFDs desempenham um papel crucial na implementação de iniciativas de LFD. De acordo com a pesquisa de LFD da AFI, em 53% das respostas, tanto o banco central quanto os PSFs foram relatados como realizando iniciativas de LFD, seguidos por operadores de rede móvel, associações da indústria do setor financeiro, outros reguladores de serviços financeiros, fornecedores de FinTech (23%), organizações não-governamentais, com outros stakeholders relatados com menos frequência (consulte o Anexo 1 para detalhes). A educação financeira fornecida por stakeholders do setor privado geralmente se refere a informações sobre seus produtos, no entanto, às vezes também vai além e abrange aspectos mais amplos de LFD, como a prevenção de fraudes.

FIGURA 4. STAKEHOLDERS ENVOLVIDOS NA PROVISÃO DE LFD



No entanto, os prestadores de SFDs estão na melhor posição para facilitar a LFD através de suas intervenções de marketing existentes, canais e alcance direto aos consumidores. Os reguladores podem desempenhar um papel crucial em facilitar o engajamento ativo dos prestadores de SFDs na implementação de intervenções de LFD dentro da jurisdição.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

As seguintes recomendações são relevantes para a conceção e a execução de intervenções de LFD a partir da perspectiva do lado da oferta:

1. Envolver associações industriais, prestadores de SFDs e outros stakeholders.

Levar em conta os recursos limitados, a capacidade e os canais de alcance disponíveis para os reguladores, é crucial aproveitar a experiência e as atividades dos prestadores de SFDs na execução de intervenções de LFD.

- Identificar, mobilizar e envolver associações da indústria relevantes e prestadores de SFDs na conceção e implementação da estratégia de DF.
- Considerar incluir associações estratégicas do indústria ou prestadores de SFDs no framework de governança para encorajar compromisso, propriedade e liderança.
- Garantir que as contribuições do setor privado para as estratégias nacionais sejam relatadas e capturadas nas estruturas de monitorização e avaliação.
- Incentivar os stakeholders a construir sinergias entre suas intervenções individuais e as metas/objetivos acordados para a estratégia nacional de LFD.

2. Fomentar a comunicação atempada entre os stakeholders relevantes.

As autoridades devem estabelecer sistemas/mecanismos para facilitar a comunicação e relatórios oportunos sobre intervenções, resultados, insights e recursos, entre outros. Isso incentivará a aprendizagem, facilitará o monitorização e a avaliação, e minimizará, se não prevenir, a duplicação de esforços. Uma combinação de mecanismos online e offline é incentivada para permitir canais de relatório suficientes.

3. Criar diretrizes de LFD para prestadores de SFDs e stakeholders do setor privado.

A fim de harmonizar a provisão de LFD em toda a indústria, os reguladores podem considerar criar diretrizes (a incluir diretrivas) para intervenientes do setor privado guiarem suas intervenções dentro do escopo de LFD.

Tais diretrizes podem incluir:

- Estabelecimento de códigos de conduta relevantes e promoção de boas práticas para limitar e gerir potenciais conflitos de interesse em intervenções de LFD por provedores.

- Fornecimento de recomendações sobre como incorporar LFD em anúncios de produtos e campanhas de marketing e contribuir para programas de LFD em toda a indústria.
- Incentivar os prestadores de SFDs a promover conteúdo imparcial sobre LFD, inclusive por meio de intervenções de conscientização do consumidor em toda a indústria. Especificamente, os reguladores podem:
 - > Desenvolver formato padronizado de informações ou módulos/materiais educacionais sobre questões temáticas de interesse para os objetivos da estratégia nacional de LFD.
 - > Conceber (em consulta com os stakeholders) princípios-chave/normas para o desenvolvimento de materiais de LFD e a implementação de intervenções, tais como imparcialidade, transparéncia, sensibilidade ao género, idade e inclusão centrada no consumidor etc.
 - > Fornecer orientação sobre o tratamento de reclamações para consumidores de SFDs com foco em aumentar a LFD dos consumidores e facilitar a recolha de dados para informar intervenções.
 - > Adotar diretrizes específicas sobre proteção de dados pessoais dos usuários de SFDs (a incluir limitação da utilização de dados para criar perfis de consumidores).
- Considerações sobre a utilização de persuasão moral para encorajar a participação e o compromisso dos provedores com a estratégia ou objetivos nacionais mais amplos de LFD.
- Considerações sobre a utilização de incentivos inovadores para encorajar os provedores a apoiar a implementação de intervenções de LFD.
- Integrar LFD em instrumentos de política relevantes em torno de SFDs, educação/literacia financeira e medidas de proteção ao consumidor.¹¹
- Adotar frameworks industriais existentes, como esta Nota Orientadora da AFI sobre LFD e o OCDE/INFE (2014) sobre o envolvimento de stakeholders privados e sem fins lucrativos na educação financeira que abordam questões de código de conduta para stakeholders do setor privado na prestação de educação financeira. Tais considerações podem ser incluídas pelos reguladores em suas diretrizes relevantes de LFD e promovidas aos prestadores de SFDs.
- Assegurar que os objetivos nacionais de LFD sejam bem comunicados, compreendidos e promovidos entre os prestadores de SFDs e outros stakeholders. Para este fim, os reguladores podem utilizar engajamentos periódicos com intervenientes da indústria e prestadores de SFDs.

4. Obrigar a divulgação de produtos e transparéncia e incentivar comportamento ético pelos prestadores de SFDs. Construir confiança do consumidor em SFDs é um dos aspectos chave de uma framework sólida de proteção ao consumidor. Para tal, os reguladores devem exigir a divulgação completa e transparéncia em relação às características, termos e condições de um produto, a fim de facilitar a consciência

ESTUDO DE CASO

Diretrizes de LFD para o setor privado na Nigéria

Aumentar a LFD é um dos principais objetivos dentro do framework do NFIS na Nigéria. A instituição líder da estratégia, o Banco Central da Nigéria, empreendeu o esforço de desenvolver o Guia de Literacia Financeira Digital que forneceria um framework para intervenções de LFD realizadas em toda a indústria de SFDs, a incluir todos os prestadores de SFDs. O Guia incluirá normas que deverão ser adotadas pelos PSFs.

e compreensão dos consumidores sobre os diferentes tipos de SFDs. Além disso, os reguladores devem comunicar/divulgar (por exemplo, via sites, ou periodicamente via meios de comunicação social e tradicionais) prestadores de SFDs aprovados e listados na lista negra, serviços/produtos digitais permitidos etc.¹²

Esforços em LFD devem enfatizar o quanto importante é que essa informação não seja apenas prontamente disponível, mas também acessível, compreensível e utilizável pelos consumidores financeiros. Por exemplo, aplicativos de comparação de produtos e/ou sites são um excelente exemplo disso.

ESTUDO DE CASO

Digitalização da educação financeira pelo Home Credit Group



O Home Credit Group (HCG) está a utilizar diferentes ferramentas e canais digitais para promover a LFD, com a inclusão de jogos móveis, podcasts digitais, desenhos animados online, calculadoras e outros recursos digitais, para uma variedade de públicos-alvo que vão muito além da sua base de consumidores real, a incluir crianças, jovens, mulheres e pessoas com deficiência. A digitalização das atividades de educação financeira tornou as intervenções de educação financeira mais escaláveis, eficientes em termos de recursos e aumentou significativamente o alcance. Ao mesmo tempo, a empresa descobriu que combinar a entrega do produto digital com o elemento de contato offline (como uma ligação de seguimento para discutir as condições do empréstimo no dia seguinte à conclusão do acordo de crédito) reduz o risco de fraude e diminui o risco geral da carteira. O HCG também destaca a importância de fazer parcerias com ONGs locais e grupos comunitários para alcançar grupos vulneráveis. É importante notar que, embora as atividades de LFD sejam frequentemente implementadas em cooperação com o departamento de vendas e marketing, elas são geridas e financiadas pelos orçamentos de CSR e assuntos externos. Essa abordagem garante uma abordagem mais sustentável para intervenções de LFD.

¹¹ AFI (2020) Modelo de Política de Proteção ao Consumidor para SFDs https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-10/AFI_CEMC%2BDFS_PM_AW2_digital.pdf

¹² Ibid.

3 ORIENTAÇÃO SOBRE CONCEÇÃO ORIENTADA À DEMANDA E EXECUÇÃO DE INTERVENÇÕES LFD

JUSTIFICATIVA

Os desafios e riscos dos SFDs são exacerbados pelo fato de que os consumidores financeiros podem não ter as habilidades financeiras e digitais para utilizar esses produtos e serviços, e para compreender os novos riscos que podem enfrentar. Desafios do lado da demanda - como literacia financeira limitada e baixa conscientização sobre SFDs por 87% das autoridades pesquisadas, má percepção dos SFDs (a incluir questões de confiança e credibilidade) por 60%, utilização geral baixo de serviços financeiros e complexidade percebida dos SFDs por 53% - foram relatados como os desafios mais críticos nos contextos nacionais. Embora os avanços recentes na inclusão financeira sejam sustentados pelo rápido crescimento dos SFDs, a utilização continua a ficar atrás da adoção em países da rede AFI, o que pode indicar baixa conscientização, compreensão e confiança do consumidor nesses serviços.

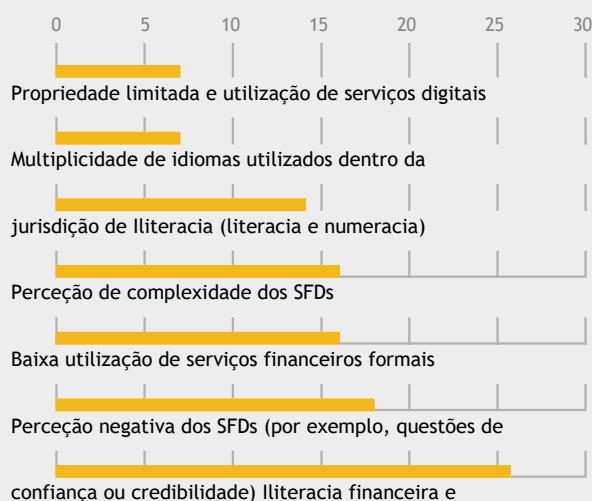
A literacia e numeracia básicas também permanecem um desafio chave em quase metade dos países que responderam à pesquisa LFD da AFI. Isso foi ainda confirmado pelas entrevistas aprofundadas com membros da AFI. Da mesma forma, um relatório recente da GSMA (2020) descobriu que, entre os usuários de telemóvel que estão cientes da internet móvel, a falta de literacia e habilidades digitais continua sendo a principal barreira para a utilização, seguida pela acessibilidade.¹³ Outro desafio está relacionado à multiplicidade de idiomas utilizados dentro das jurisdições, que aponta para a necessidade de produzir e/ou adaptar conteúdo de LFD para vários grupos populacionais.

As inovações emergentes e a crescente complexidade dos SFDs continuam a expor os consumidores a novos tipos de riscos, que são mais proeminentes para grupos populacionais vulneráveis. Esses riscos incluem superendividamento de crédito digitalmente entregue, alta vulnerabilidade dos clientes a esquemas de phishing, golpes de engenharia social, ataques de hackers a contas, roubo de dados e identidade, entre outros.

Nesse ambiente, reguladores e formuladores de políticas estão cada vez mais a assumir a conceção e a execução de programas e iniciativas de LFD, como campanhas de conscientização para garantir a provisão de informações transparentes, imparciais e livres de marketing. Essa tendência crescente é confirmada por experiências dentro da rede AFI - 30% dos respondentes (reguladores) realizam campanhas de conscientização pública sobre LFD, enquanto em 17% eles

apoiam outras agências governamentais em seu alcance público, e em dois casos, apoiam stakeholders não governamentais em seu alcance público (veja a caixa de texto abaixo). A utilização de conteúdo eficaz e apropriado, grupo-alvo, ferramenta, escolha de timing e canais de entrega são cruciais para garantir intervenções e programação de LFD eficazes. As seguintes recomendações visam apoiar os reguladores a conceber e executar campanhas de LFD eficazes para as populações-alvo selecionadas.

FIGURA 5. DESAFIOS DO LADO DA DEMANDA PARA LFD

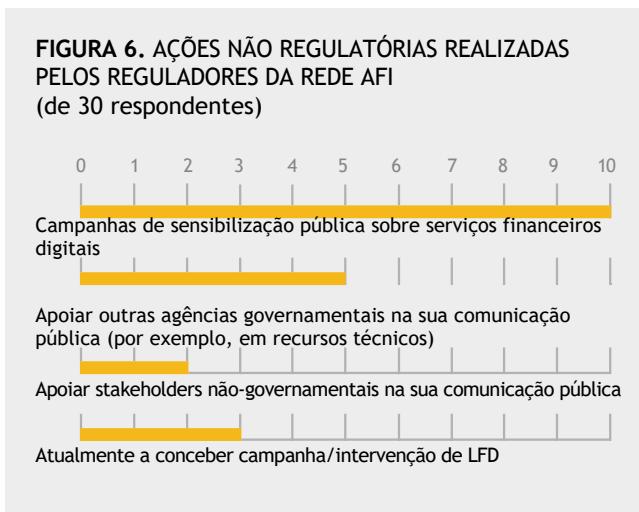


CAIXA 3

AÇÕES NÃO REGULATÓRIAS DA LFD REALIZADAS PELOS REGULADORES EM TODA A REDE AFI E SUA EFICÁCIA



Para responder aos desafios emergentes, os reguladores da rede AFI estão cada vez mais a realizar intervenções de LFD que originalmente estavam fora do seu mandato regulamentar. Não há uma abordagem uniforme para isso. Enquanto alguns reguladores preferem desenvolver suas próprias campanhas de conscientização pública sobre SFDs, em outras jurisdições, os reguladores apoiam outros stakeholders em sua divulgação de LFD em vez de desenvolver suas próprias campanhas e se concentram em outras atividades de impacto, como a recolha de dados. A disponibilidade interna de recursos e capacidades financeiras, humanas, as prioridades estratégicas e políticas, bem como os mandatos institucionais, são alguns dos fatores que influenciam a abordagem selecionada.



Em termos de canais de entrega, tanto os canais tradicionais quanto os digitais podem ser utilizados para entregar o conteúdo de LFD. A pesquisa da rede AFI mostrou que campanhas de SMS/mensagens de texto, campanhas nas redes sociais, aplicações móveis e formações em locais de trabalho e escolas estão entre os canais de entrega mais comuns utilizados pelos membros. Outros canais, como rádio e TV, Resposta de Voz Interativa (IVR), mensagens automáticas e campanhas por email, são menos frequentemente utilizados, assim como a comunicação via organizações comunitárias/de base. A promoção de LFD através do currículo escolar foi mencionada como um canal amplamente utilizado em apenas três países (Jordânia, Ilhas Salomão e Filipinas).

Apesar da importância da avaliação para obter insights sobre o impacto das intervenções de LFD no consumidor, mais de 30% dos respondentes (11 de 30 países) da pesquisa de LFD da AFI não medem o impacto de suas intervenções de LFD. Para aqueles que implementam atividades de M&E, alguns dos métodos utilizados incluem a utilização de dados dos provedores de serviços de linha de frente, como a Unidade de Reclamações ou o Bureau do Consumidor (37%), pesquisas de demanda periódicas (20%), revisões de mudanças comportamentais (17%) e mudanças políticas, como revisões ou inovações nos mecanismos regulatórios, como SupTech (7%).

RECOMENDAÇÕES CHAVE

1. Sempre que possível, integrar LFD nos programas existentes de educação financeira/inclusão financeira. Ao seguir a recomendação de integrar LFD nas NFIS/NFES existentes, as autoridades são encorajadas a concretizar isso, o que garante que as intervenções de LFD sejam integradas em intervenções/programas de educação financeira ou inclusão financeira direcionados aos consumidores. Da mesma forma, nas jurisdições sem NFIS/NFES existentes, as autoridades podem explorar a integração de intervenções/objetivos de LFD nas suas iniciativas de educação financeira e inclusão financeira autónomas. Isto também inclui incorporar competências de LFD no currículo de educação financeira existente nas escolas. A consideração de reformas curriculares mais amplas e os esforços para introduzir literacia financeira no currículo escolar estão em andamento em muitos países. Isto apresenta uma oportunidade não explorada para apoiar LFD para os jovens através do currículo escolar formal.

2. Conceber intervenções de LFD bem definidas para o grupo-alvo adequado.

As intervenções devem ser relevantes para as necessidades e lacunas das populações-alvo, os seus níveis de literacia financeira e digital, o nível de maturidade do mercado de SFD e os riscos de proteção ao consumidor mais proeminentes relacionados aos SFDs dentro da jurisdição. Para abordar os desafios mais proeminentes do lado da procura, pode-se considerar o seguinte:

- Utilizar linguagem apropriada e apresentação de materiais nas intervenções de LFD.
- Levar em conta a multiplicidade de línguas locais utilizadas dentro das jurisdições no desenvolvimento e disseminação de materiais e intervenções de LFD.
- Levar em conta as normas culturais e sociais relevantes presentes que podem influenciar na adoção e utilização de SFDs além das dimensões de conhecimento e conscientização, como a propriedade e utilização de dispositivos digitais (por exemplo, ver a secção sobre Mulheres).
- Abordar as questões de complexidade percebida dos SFDs através de abordagens e canais inovadores.
- Incorporar as principais restrições impulsionadas pelo lado da procura e soluções relevantes na formação do pessoal que entrega intervenções de LFD. Por exemplo, pode incluir formações de sensibilidade de género e idade, ou a implantação de pessoal que fala a língua local.
- Utilizar insights comportamentais no conceção de intervenções de LFD. Isso pode incluir a utilização de estudos de caso, momentos de ensino que são relevantes para questões temáticas chave de LFD.

Estas recomendações podem ser utilizadas para:

- > Programas/campanhas de LFD concebidos e implementados diretamente pelo regulador;

- > Diretrizes de LFD que os reguladores emitem para os intervenientes do setor privado implementarem campanhas/programas de sensibilização de LFD (ver a secção sobre Considerações do lado da oferta);
- > Diretrizes de LFD para associações industriais que estas podem incluir no seu código de conduta para os membros.

3. A LFD deve ser entregue através de canais eficazes, apropriados e inovadores.

As ferramentas, canais e métodos de entrega devem ser cuidadosamente selecionados e serem relevantes e acessíveis ao grupo-alvo identificado e suas necessidades de LFD.

Por exemplo, utilizar canais digitais (como aplicações móveis, jogos digitais e redes sociais) para alcançar jovens urbanos ou em idade escolar (ver o Toolkit de LFD para mais orientações sobre ferramentas e canais de distribuição). Ao utilizar

esses canais digitais, é importante considerar fatores como o tamanho das fontes e comprimento do texto (para garantir facilidade de leitura), o tamanho da aplicação móveis, conteúdo de vídeo/gráfico (pode encorajar/desencorajar o download e partilha devido ao tamanho dos dados), a linguagem, o comprimento e o momento apropriado para implantar (IVR) e mensagens automáticas, entre outros.

4. Trabalhar em parceria e apoiar os stakeholders relevantes para alcançar populações alvo.

Identificar organizações/instituições chave com experiência no trabalho com populações-alvo para construir sinergias e parcerias para chegar a essas populações.

Isso não deve se limitar a organizações que entregam intervenções de inclusão financeira/educação financeira apenas. O objetivo deve ser ganhar acesso às populações-alvo. Assim, para organizações sem expertise em inclusão financeira ou educação, as autoridades podem ou capacitar essas organizações para entregar intervenções de LFD ou entregar as intervenções com outras organizações especializadas na entrega de inclusão financeira/educação.

5. Incorporar indicadores do lado da procura no framework de monitorização e avaliação ao longo do ciclo de vida da estratégia de LFD.

É importante conduzir monitorização e avaliação regulares das intervenções de LFD para informar o desenvolvimento, implementação e atualização periódica da estratégia e dos indicadores. Para este fim, garantir que o framework de M&E capture as principais linhas de base, metas e indicadores do lado da procura para informar o desenvolvimento da estratégia e suas atualizações periódicas. O M&E pode exigir muitos recursos, portanto, as autoridades poderiam explorar a construção de parcerias com organizações/instituições relevantes que gerem dados relevantes do lado da procura nas suas operações para aceder dados oportunos e relevantes para o desenvolvimento e

ESTUDO DE CASO

Programa de Literacia Digital e Consciencialização sobre Cibersegurança nas Filipinas



O Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP), o banco central da República das Filipinas, planeou o lançamento do Programa de Literacia Digital e Consciencialização sobre Cibersegurança, em colaboração com associações industriais e stakeholders selecionados. Este programa apoia a prioridade política do BSP de expandir o ecossistema de finanças digitais, incentivando a utilização em larga escala pelos consumidores de todos os setores. O objetivo subjacente do programa é aumentar a confiança e a segurança nos pagamentos digitais e outras transações financeiras habilitadas por tecnologia, especialmente à luz do aumento das opções disponibilizadas no mercado financeiro. O desenvolvimento do programa foi feito em colaboração com a equipa do projeto USAID Equipa do Projeto E-Peso e em consultas com associações bancárias e da indústria FinTech. O programa também foi informado por resultados de varredura de mídias sociais conduzida pela Evident, uma empresa de comunicação estratégica com histórico de criação de campanhas de marketing e relações públicas integradas e baseadas em evidências. A Evident foi contratada pelo USAID E-PESO para criar um plano de comunicação e manual, particularmente sobre consciencialização sobre cibersegurança. Como passo seguinte, o BSP elaborará a Nota Conceitual do Programa para comentários da indústria. Definirá os papéis e responsabilidades propostos dos principais stakeholders e sugerirá temas/mensagens chave. O plano de comunicação e o manual devem fazer parte da mensagem.

implementação da estratégia de LFD. Para este fim:

- Instituir mecanismos para facilitar a recolha de dados desagregados das populações-alvo.
- Fornecer orientações sobre recolha de dados, monitoramento e avaliação aos parceiros implementadores - para garantir uma abordagem harmonizada na implementação do framework de M&E.
- Conduzir avaliação de meio-termo no caso de estratégias de vários anos para avaliar o progresso de meio-termo e informar a atualização da estratégia de LFD para abordar lacunas e responder aos desafios na primeira metade do ciclo da estratégia.
- Conduzir avaliação final/pós-implementação para avaliar o impacto da estratégia, entre outros.
- Garantir que os resultados da avaliação da estratégia de LFD sejam comunicados aos stakeholders, alta gestão das instituições líderes e implementadoras, parceiros (financiadores), doadores, bem como ao público em geral. A comunicação sobre os resultados alcançados durante o período de implementação pode ser utilizada para reforçar e fortalecer parcerias existentes e promover a importância de LFD na agenda nacional de educação financeira/inclusão financeira.

4 ORIENTAÇÃO SOBRE QUESTÕES TRANSVERSAIS

GRUPOS-ALVO PARA INTERVENÇÕES DE LFD

Os SFDs tem sido uma ferramenta poderosa para facilitar a inclusão financeira de segmentos anteriormente sub-bancarizados ou não bancarizados, a incluir os grupos mais vulneráveis e marginalizados. Ao mesmo tempo, as vulnerabilidades inerentes associadas a essas populações podem expor ou aprofundar a sua suscetibilidade a riscos de proteção ao consumidor relacionados aos SFDs. Tais vulnerabilidades podem ser fatores socioeconómicos como baixos rendimentos, oportunidades socioeconómicas limitadas, além de incluir características inerentes dessas populações como género, idade, status socioeconómico e níveis de rendimento, localização geográfica, etnia ou nacionalidade, status no país, deficiências existentes, entre outros fatores.

Como é o caso com NFIS,¹⁴ uma estratégia de LFD deve transmitir uma mensagem forte, clara e sucinta sobre as áreas de foco e grupos-alvo considerados mais relevantes para as intervenções. Estudos diagnósticos subjacentes e mapeamento de stakeholders e intervenções existentes devem informar a priorização de grupos-alvo que mais necessitam de intervenções de LFD. As recomendações abaixo visam apoiar os decisores políticos a selecionar os grupos-alvo mais vulneráveis que necessitam de LFD, bem como destacar desafios específicos do lado da procura e recomendações para alguns dos grupos mais relevantes - nomeadamente mulheres, jovens e migrantes/refugiados/IDPs.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

- A seleção da população-alvo deve ser baseada em estudos diagnósticos subjacentes. Vulnerabilidades inerentes do grupo, bem como seu tamanho e importância no contexto local, devem ser consideradas ao selecionar o grupo (por exemplo, países com proporção significativa da população sendo jovens ou setor informal precisariam priorizar esse segmento).
- Qualquer grupo-alvo identificado para intervenções de LFD não é homogéneo, daí a necessidade de uma segmentação adicional de dados para identificar vulnerabilidades particulares, riscos e ferramentas e canais de entrega de LFD apropriados (por exemplo, todas as mulheres no país não podem ser tratadas como grupo homogéneo, pois fatores como status socioeconómico, nível de educação ou afiliação étnica/cultural influenciam diferentes níveis de vulnerabilidades). Assim, é importante aproveitar a análise aprofundada de dados do lado da procura, bem como a expertise de stakeholders relevantes para uma segmentação e direcionamento eficazes.

- Explorar oportunidades para dados desagregados sobre populações vulneráveis-alvo (exemplo, como dados sobre adoção, utilização, reclamações, riscos etc.) das operações de stakeholders relevantes/relationados dentro do ecossistema de SFDs. Exemplo; no desenvolvimento de uma estratégia de LFD para jovens urbanos, além de prestadores de SFDs (como dinheiro móvel, crédito digital e plataformas/provedores de crowdfunding), é possível explorar oportunidades para dados desagregados adicionais relevantes de apostas desportivas, jogos online e plataformas de música.
- Incluir representantes das populações-alvo nas consultas para o desenvolvimento da estratégia/programa de LFD. Isso pode ser feito através de processos de consulta pública, entrevistas, grupos focais ou pesquisa qualitativa.

Envolver stakeholders relevantes e guardiões com acesso natural aos grupos vulneráveis-alvo. Por exemplo, Ministério da Educação para acesso a jovens em idade escolar, conselho de refugiados para PDI/refugiados, organizações religiosas e comunitárias para acesso a mulheres.

CAIXA

GRUPOS-ALVO DE LFD NA REDE AFI



Entre os respondentes da pesquisa de LFD da AFI, mulheres (60%), jovens adultos (57%), MPMEs e comerciantes (57%), e comunidades rurais, são os segmentos populacionais mais prioritários para intervenções de LFD. São seguidos por outros grupos, como jovens adolescentes, grupos de baixa renda e população trabalhadora/funcionários. Apenas seis países priorizam intervenções de LFD para pessoas deslocadas à força e migrantes não documentados, três países priorizam a população idosa, e um país prioriza membros da diáspora no exterior (ver Anexo para mais detalhes).

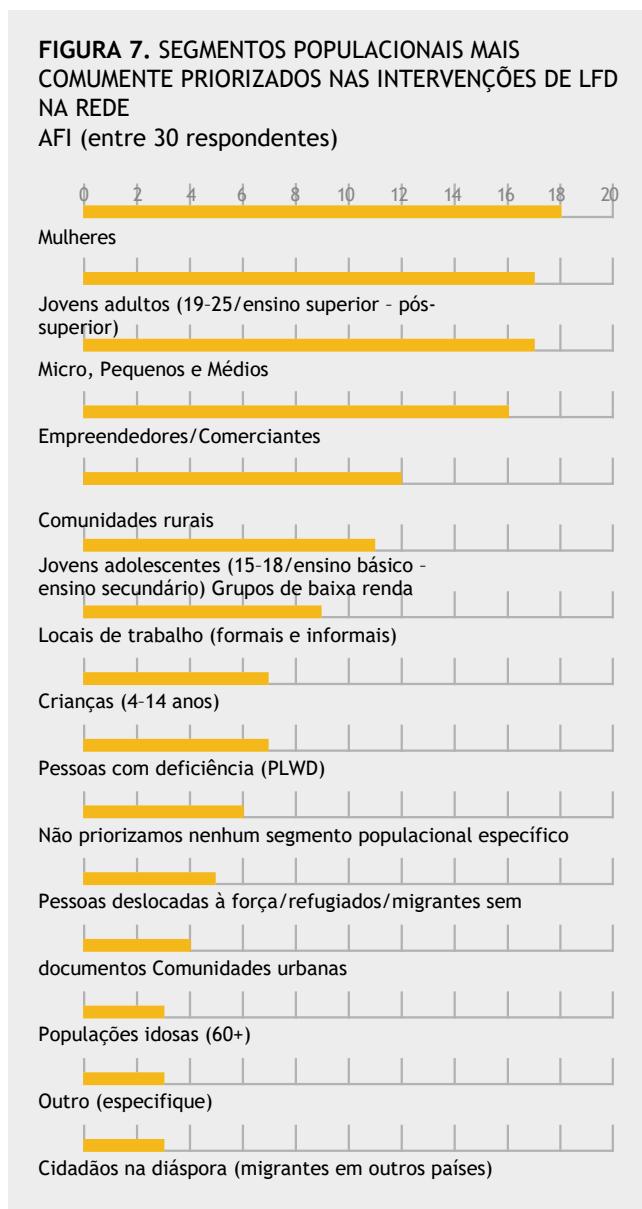
1. Jovens

JUSTIFICATIVA

Enquanto os jovens continuam a ser desproporcionalmente excluídos financeiramente (apenas 56% dos que têm entre 15-24 anos possuem uma conta bancária¹⁵), as inovações tecnológicas apresentam uma oportunidade única de incluí-los no sistema financeiro formal com a utilização de canais digitais. Eles são frequentemente referidos como "nativos digitais" e têm acesso e são proficientes na utilização de dispositivos digitais progressivamente mais cedo na vida.

14 AFI (2016) Kit de ferramentas de estratégias nacionais de inclusão financeira. Nota Orientadora nº 20, agosto de 2016.

15 Global Findex (2017).



Evidências da África Subsariana mostram que os jovens têm uma melhor compreensão de como utilizar SFDs,¹⁶ em comparação com adultos. Eles estão particularmente familiarizados com a tecnologia e têm uma grande capacidade de adaptação a novas plataformas digitais. Além disso, empresas de jovens parecem estar a adotar cada vez mais várias soluções de finanças e negócios digitais.¹⁷ No entanto, estudos de Gana, Senegal, Uganda e Zâmbia¹⁸ mostram que, apesar de os jovens estarem muito cientes dos SFDs, essa consciencialização não se traduz necessariamente em utilização, e a LFD limitada foi identificada como um dos fatores que contribuem para a inatividade dos jovens nos SFDs.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

- Utilizar canais digitais, a incluir online/redes sociais, jogos e entretenimento educativo (edutainment) para alcançar os jovens com intervenções de LFD;

- Utilizar linguagem amigável para jovens em campanhas de comunicação;
- Considerar a utilização de celebridades/influenciadores de redes sociais como patrocinadores em campanhas de LFD;
- Incentivar os prestadores de SFDs a desenvolver produtos relevantes com um conteúdo integrado e envolvente de educação financeira digital para jovens;
- Colaborar com o Ministério da Educação na integração de competências de LFD nos esforços contínuos de educação financeira/currículo;
- Utilizar insights comportamentais, como momentos ensináveis (ou seja, obter o primeiro empréstimo estudantil, abrir a primeira conta poupança etc.) para aproveitar ao máximo as oportunidades de aprendizagem;
- Incentivar intervenções de LFD que abordem a compreensão, conhecimento e riscos de uma ampla gama de SFDs relevante para segmentos de jovens-alvo conforme evidências disponíveis. Exemplo crédito digital, criptomoedas etc.

ESTUDO DE CASO

Educação financeira digital para jovens em Portugal



O Plano Estratégico do Banco de Portugal para 2017-2020 estabelece a LFD como um dos seus objetivos estratégicos, com especial enfoque nos jovens. Os jovens foram selecionados como o principal grupo-alvo, pois são tecnologicamente proficientes, são utilizadores atuais e potenciais de SFDs, e são utilizadores ativos de tecnologias digitais. Ao mesmo tempo, os jovens são relativamente indiferentes aos riscos que as tecnologias online/digitais representam. Além disso, como a experiência global de educação financeira demonstrou, os efeitos da educação financeira nos jovens têm um efeito de repercussão nos adultos, a incluir professores e pais.

A campanha #TopTip (5 dicas para estar seguro online) é direcionada especificamente para os jovens e informa-os sobre precauções a tomar ao utilizar canais digitais.

Um folheto impresso com recomendações #toptip foi distribuído a todas as escolas secundárias e bibliotecas escolares do país, e sessões de formação presenciais ocorreram em escolas, complementando a utilização de canais digitais, como o site do Banco do Cliente. O Banco está a implementar outras atividades de LFD, como campanhas de sensibilização online (via site do Banco do Cliente), distribuição de folhetos, brochuras e outros materiais, sessões de formação e seminários em escolas, e engajamento com a mídia. Estas atividades também visam populações adultas e seniores que são menos confortáveis com canais digitais.

¹⁶ Banco Mundial (2018) Banking on the Future: Youth and Digital Financial Services in Sub-Saharan Africa.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ International Finance Corporation (2018) Banking on the Future: Youth and Digital Financial Services in Sub-Saharan Africa. Nota de Campo 9.

2. Mulheres

JUSTIFICATIVA

Enquanto os países ao redor do mundo estão a intensificar os esforços para fechar a lacuna de inclusão financeira entre os géneros, as mulheres em todo o mundo ainda ficam atrás dos homens no acesso a serviços financeiros formais, bem como na utilização.¹⁹ Em relação à LFD, os seguintes são alguns dos desafios relevantes de LFD para as mulheres, especificamente mulheres de baixa renda e rurais.

TAXAS BAIIXAS DE LITERACIA E NUMERACIA.

A iliteracia continua a ser um problema que impede o acesso das mulheres às finanças formais, e permanece uma barreira ao acesso digital que afeta as mulheres mais do que os homens em todo o mundo.

DIVISÃO DIGITAL.

As mulheres têm taxas mais baixas de posse de telemóveis do que os homens e menos acesso à Internet (móvel).²⁰ Globalmente, as mulheres têm, em média, 20% menos probabilidade do que os homens de possuir um smartphone, e em muitos países têm menos autonomia e agência na aquisição de smartphones.²¹ Na Ásia do Sul e África, estas proporções são de 70% e 34%, respetivamente.²² As mulheres também têm 20% menos probabilidade de utilizar a Internet móvel e utilizam uma gama menor de serviços móveis.²³ Além disso, em termos de utilização de LFD e SFDs, o acesso significa mais do que apenas ter um telemóvel - inclui cobertura de rede e conectividade de qualidade, acesso à eletricidade, disponibilidade e acesso a agentes, requisitos formais de ID/KYC. Além disso, o acesso não significa necessariamente controlo - a posse do dispositivo móvel não significa que as mulheres estão empoderadas ou mesmo autorizadas a utilizá-lo.

NORMAS SOCIAIS E BARREIRAS SOCIETAIS.

Como destacado anteriormente nas publicações da AFI,²⁴ fatores socioculturais associados ao status das mulheres na comunidade continuam a ser barreiras para a inclusão financeira. Por exemplo, normas sociais podem influenciar a mobilidade das mulheres e impedindo seu acesso e utilização de tecnologias, enquanto barreiras societais também podem incluir barreiras legais codificadas nas leis nacionais. O acesso não significa necessariamente controlo para as mulheres - por exemplo, a posse do dispositivo móvel não significa que as mulheres estão empoderadas ou mesmo autorizadas a utilizá-lo. Ao mesmo tempo, os SFDs também podem ser um facilitador para a inclusão financeira das mulheres, permitindo-lhes contornar normas sociais existentes.

LIMITADA LITERACIA FINANCEIRA.

As tecnologias digitais têm o potencial de acelerar a inclusão financeira das mulheres, se os riscos associados a sua utilização, a incluir a capacidade financeira e a proteção do consumidor,

forem suficientemente geridos. Uma pesquisa com membros da AFI em 2017 mostrou que a literacia financeira é percebida por 75% dos respondentes como a maior barreira para a inclusão financeira das mulheres.²⁵

A consciencialização e a compreensão limitadas dos serviços e conceitos financeiros básicos apresentam desafios para uma maior compreensão de SFDs mais complexos.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

- Incentivar os prestadores de SFDs a conceber produtos de forma adequada às necessidades das mulheres e às normas sociais locais e integrar um forte componente de LFD.
- Criar parcerias com stakeholders relevantes, como agências governamentais preocupadas com assuntos das mulheres, organizações da sociedade civil e especialistas em género para facilitar o alcance e desenvolver conteúdo relevante e sensível ao género.
- Incentivar/encorajar a utilização de modelos femininos/líderes comunitárias e pessoal feminino na entrega de intervenções de LFD.
- Exigir que os prestadores de SFDs relatem dados desagregados por género, por exemplo, sobre disputas de reclamação/resolução, adoção de produtos, intervenções de consciencialização/educação etc.
- Apoiar o pessoal responsável pela promoção da educação financeira/LFD, bem como outros stakeholders, a incluir provedores de SFDs, com capacitação sensível ao género para compreender melhor as vulnerabilidades particulares das mulheres em geral, vários subsegmentos de mulheres, desafios específicos e como integrá-los na entrega sensível ao género de LFD.
- Utilizar insights comportamentais, por exemplo, focar em momentos ensináveis, como quando as mulheres estão a receber pagamentos governamentais, recebendo remessas ou comprando produtos e serviços financeiros.
- Considerar o engajamento de mulheres defensoras de LFD, especialmente em comunidades com normas e valores rígidos baseados no género.

19 Banco Mundial (2017) Global Index.

20 Rowntree, O. e Matthew, S. 2020. The Mobile Gender Gap Report, GSMA, Londres.

21 GSMA. 2020. The Mobile Gender Gap Report 2020 <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2020/05/GSMA-The-Mobile-Gender-Gap-Report-2020.pdf>

22 OCDE. 2018. Colmatar a divisão digital de género: incluir, melhorar as competências, inovar.

23 Ibid.

24 Veja, por exemplo https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-06/AFI_WFI_DFS_SR_ISBN_digital.pdf

25 https://financialallianceforwomen.org/wp-content/uploads/cmaAttachments/1.550673702E+12_AFI2017_Gender_full_AW2_digital.pdf

ESTUDO DE CASO

LFD para mulheres em Bangladesh



O Banco do Bangladesh está a trabalhar com outros intervenientes do setor para melhorar a participação das mulheres ao aumentar a sua compreensão dos SFDs direcionados a elas e construindo ainda mais confiança no sistema financeiro, ao liderar o desenvolvimento de serviços amigáveis às mulheres. A organização desenvolveu uma ligação da Web intitulado "Literacia Financeira". A ligação da Web contém livros de histórias, jogos, vídeos, textos, calculadora financeira, produtos e informações sobre canais de entrega. O Banco do Bangladesh tem uma colaboração conjunta com o Ministério da Educação para programas de literacia financeira nas escolas e faculdades, sobre os quais poderiam construir iniciativas de LFD.

3. Migrantes e refugiados

JUSTIFICATIVA

De acordo com o UNHCR, o número de pessoas deslocadas à força globalmente está agora no seu ponto mais alto. Migrantes, refugiados e IDPs enfrentam vários desafios socioeconómicos, a incluir habitação, emprego, acesso à educação e saúde, discriminação etc. Ao mesmo tempo, esses grupos estão sendo desproporcionalmente impactados pela atual pandemia global (COVID-19), dada sua alta ameaça potencial de exposição ao vírus e suas subsequentes repercussões socioeconómicas.²⁶ O aumento dos SFDs oferece oportunidades para incluir financeiramente e capacitar economicamente esses grupos. No entanto, muitas áreas continuam a experimentar baixas taxas de penetração e adoção, devido a habilidades digitais e conhecimento financeiro e consciencialização limitados.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

- Expandir os esforços de LFD com conteúdo sobre produtos e serviços digitais relevantes, como serviços de remessas, produtos associados como contas de poupança ou pagamentos transfronteiriços;
- Utilizar momentos ensináveis, como orientação pré-partida, envio ou recolha de remessas etc.
- Envolver comunidades diáspóricas, governo e stakeholders da sociedade civil nos países de acolhimento para a prestação/fornecimento de LFD;
- Considerar a expansão do alcance da LFD às famílias de migrantes/destinatários de remessas;
- Utilizar redes digitais e meios de comunicação utilizados por migrantes para espalhar a divulgação da LFD.

ESTUDO DE CASO

Literacia financeira digital para refugiados na Jordânia



Os SFDs é um dos três pilares principais do NFIS da Jordânia 2018-2020 e a melhoria da literacia financeira cruza-se com todos os componentes do NFIS como uma chave importante para a inclusão financeira. Fornecer aos refugiados e não nacionais acesso aos SFDs é um dos compromissos da Jordânia com a Declaração Maya da AFI, e ações sob este compromisso estão a ser implementadas por vários stakeholders, a incluir doadores internacionais. Digi#ances é um projeto da GIZ que visa melhorar o acesso a remessas digitais transfronteiriças e outros serviços financeiros digitais na Jordânia. A principal área de intervenção sob este projeto é melhorar a consciência financeira e conceber campanhas de consciencialização financeira para promover a utilização responsável dos SFDs. No âmbito do Programa Digi#ances, são fornecidas campanhas de alcance massivo, programas ToT e outros cursos de formação a grupos-alvo do projeto, jordanianos de baixa renda e refugiados sírios. Os refugiados são o foco principal dentro deste grupo para capacitar-los financeiramente a alcançar o impacto financeiro necessário por meio dos SFDs.

4. LFD em resposta a crises e emergências

JUSTIFICATIVA

Situações recentes de crises em larga escala, desde desastres naturais, conflitos nacionais ou regionais até crises de saúde globais, testemunharam a utilização de SFDs como ferramenta de resposta de emergência. Facilitar transações financeiras e distribuição de subsídios de bem-estar quando movimentos e utilização de infraestrutura tradicional são limitados/inibidos.

Como a atual pandemia global de COVID-19 tem amplificado, soluções de SFDs têm sido centrais nas respostas tanto do governo quanto do setor financeiro. Lockdowns nacionais, toques de recolher, restrições em serviços físicos e infraestrutura e distanciamento social têm acelerado ainda mais a adoção e utilização de SFDs. A crise da COVID-19 mostrou que emergências têm a tendência de compelir a adoção e utilização de SFDs por segmentos vulneráveis, como trabalhadores informais, mulheres, idosos e MPMEs.²⁷ Isso agrava ainda mais as vulnerabilidades das desigualdades existentes, como literacia geral e digital, acesso a dispositivos digitais ou internet, capacidade financeira etc. Portanto, é importante garantir

²⁶ UNHCR 2020, *Livelihoods, food and futures: COVID-19 and the displaced*. <https://storymaps.arcgis.com/stories/4b999f79628644df84ccb7c9a9edd9e>

²⁷ Framework de políticas da AFI (2020) de políticas para alavancar serviços financeiros digitais para responder a emergências globais - caso de covid-19.

que já excluíram de forma desproporcional segmentos como mulheres e jovens, não sejam deixados para trás durante a crise.²⁸ Nessas realidades, aprimorar a LFD está a tornar-se uma tarefa crucial para reguladores e PSFs para minimizar possíveis riscos de proteção ao consumidor, sustentar ganhos feitos na inclusão financeira e garantir estabilidade financeira.

RECOMENDAÇÕES CHAVE

- Lançar campanha de conscientização, informando a população sobre medidas de mitigação, esquemas de apoio disponíveis, questões de proteção ao consumidor, mecanismos de reclamação e resolução e possíveis riscos.
- Interagir com prestadores de SFDs ao promover diretrizes sobre conduta comercial responsável e intensificando esforços para aumentar a conscientização pública sobre questões de risco relevantes e medidas de mitigação.
- Garantir que as intervenções de emergência estejam alinhadas com os princípios de proteção ao consumidor para SFDs (consulte o Framework de Políticas da AFI para Proteção ao Consumidor para SFDs).

ESTUDO DE CASO

Abordagem ao aumento de incidentes de fraude online na Bélgica



Durante o primeiro surto de COVID-19, a Autoridade de Serviços e Mercados Financeiros (FSMA) da Bélgica lançou uma campanha contra a fraude de investimentos online. Em parte devido à crise do coronavírus, o risco de encontrar esse tipo de fraude aumentou. A campanha foi realizada através do Facebook e do Google, porque as vítimas eram frequentemente contactadas através das redes sociais, e tinha como objetivo alertar as potenciais vítimas sobre ofertas que pareciam boas demais para ser verdade. A secção antifraude do site da FSMA também foi atualizada. Os visitantes poderiam, entre outras coisas, fazer um breve teste online para determinar se uma oferta que tinham recebido era fraudulenta. O teste consistia em nove perguntas rápidas e dava uma indicação do risco de fraude.

CONCLUSÃO

Avançar a LFD da população é crucial para melhorar o acesso e utilização de serviços financeiros formais de qualidade e preservar os ganhos da inclusão financeira.

As principais considerações políticas recomendadas para (i) ambiente jurídico, regulatório e político, (ii) lado da oferta / fornecedor, (iii) conceção e execução das intervenções de LFD orientadas pela procura fornecerão a orientação necessária aos reguladores e formuladores de políticas para incorporar a LFD nas estratégias nacionais de inclusão financeira e nos frameworks de proteção ao consumidor.

Isto é particularmente importante para a era pós-COVID-19, onde a LFD é crucial para sustentar o crescimento sem precedentes na utilização de SFDs, necessário durante a pandemia. No nível da AFI, este produto de conhecimento apoiará as intervenções de capacitação em LFD.



Complementar a esta Nota Orientadora, leia o Kit de Ferramentas de Literacia Financeira Digital da AFI (2021).

> [Veja aqui](#)

28 Sahay, von Allmen, Lahreche, et al. (2020). The Promise of FinTech. Financial Inclusion in Post-Covid-19 Era

ANEXO

TABELA 1.

INTERVENÇÕES POLÍTICAS/REGULATÓRIAS DE LFD IMPLEMENTADAS NA REDE AFI PARA ABORDAR QUESTÕES DE RISCOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR RELACIONADOS AOS SFDs

Regulamentações para segurança e proteção de SFDs (por exemplo, diretrizes de proteção do consumidor financeiro)	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, Camboja, RDC, Egito, El Salvador, Honduras, Costa do Marfim, Jordânia, Mauritânia, Nepal, Filipinas, São Tomé e Príncipe, Ilhas Salomão, Sudão do Sul, Suriname, Tailândia, Uganda.
Direitos dos consumidores e mecanismos/sistemas de reparação	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, Fiji, Honduras, Jordânia, Nigéria, Papua Nova Guiné, Filipinas, São Tomé e Príncipe, Tailândia, Timor-Leste, Tonga, Tunísia, Uganda.
Engajamento com PSFs e prestadores de soluções FinTech (a incluir diretrivas) para melhor alcance/consciencialização do consumidor sobre LFD	Bangladesh, Camboja, El Salvador, México, Filipinas, Samoa, Suriname, Tailândia, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
Intervenções políticas/regulamentares planeadas (em rascunho)	Costa do Marfim, Mauritânia, Nigéria, Tonga.

TABELA 2.

INSTITUIÇÕES QUE REALIZAM INICIATIVAS DE LFD NOS PAÍSES MEMBROS DA AFI

Banco Central	Papua Nova Guiné, Mauritânia, Nigéria, Tailândia, Timor-Leste, Egito, Uganda, Burundi, El Salvador, RDC, Filipinas, Afeganistão, Tunísia, Samoa, Vanuatu, Ilhas Salomão, Camboja, México.
Prestadores de Serviços Financeiros	Papua Nova Guiné, Fiji, Nigéria, Bangladesh, Tailândia, Nepal, Egito, Uganda, Burundi, RDC, Filipinas, Costa Rica, Tunísia, Jordânia, Honduras, Vanuatu, México.
Operadores de Redes Móveis	Fiji, Costa do Marfim, Nigéria, Egito, Uganda, RDC, Jordânia, Honduras, Vanuatu, Tonga, Marrocos.
Associações da indústria do setor financeiro	Tailândia, Uganda, El Salvador, RDC, Filipinas, Costa Rica, Tunísia, Suriname, Honduras, México, São Tomé e Príncipe.
Outros reguladores do setor financeiro (por exemplo, Mercado de Capitais, Seguros, Pensões etc.)	El Salvador, Fiji, Nigéria, Tailândia, Timor-Leste, Egito, Uganda, Costa Rica, México.
Prestadores de soluções FinTech	Nigéria, Timor-Leste, Uganda, Egito, El Salvador, Filipinas, Honduras, Fiji,
Organizações Não-Governamentais (a incluir bilaterais e multilaterais, por exemplo, sistema das Nações Unidas)	Bangladesh, Tailândia, Timor-Leste, Tunísia, Jordânia, Vanuatu.
Ministério das Finanças	Costa do Marfim, Sudão do Sul, Bangladesh, Tailândia, Egito.
Ministério da Educação	Costa do Marfim, Sudão do Sul, Jordânia, Vanuatu.
Ministério/Agência para Mulheres	Bangladesh, Fiji, Tunísia, Vanuatu.
Comerciantes de Serviços	Nigéria, Uganda.
Financeiros Regulador deTelecomunicações/Comunicações	Marrocos, Uganda.
Outro (especifique)	Centro de Excelência em Inclusão Financeira (Papua Nova Guiné), Ministério da Economia (Costa Rica), GIZ, INJAZ, Fundo AlHussein para a Excelência (Jordânia)

TABELA 3.

AÇÕES NÃO REGULAMENTARES/POLÍTICAS REALIZADAS PELOS MEMBROS DA AFI PARA PROMOVER A LFD A NÍVEL NACIONAL

Campanhas de conscientização pública sobre SFDs	Afeganistão, Bangladesh, Tailândia, Timor-Leste, Uganda, El Salvador, Filipinas, Jordânia, Suriname, Honduras.
Apoiar outras agências governamentais na sua comunicação pública (por exemplo, em recursos técnicos)	Bangladesh, Egito, Fiji, Costa Rica, México.
Apoio a stakeholders não governamentais no seu alcance público	Bangladesh, Fiji.
Atualmente a conceber campanha/intervenção de LFD	Nigéria, Samoa, Filipinas.

TABELA 4.

SEGMENTOS DE POPULAÇÃO PRIORIZADOS NAS INTERVENÇÕES DE LFD NA REDE AFI

Mulheres	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, Egito, Fiji, Honduras, Costa do Marfim, Jordânia, México, Nigéria, São Tomé e Príncipe, Sudão do Sul, Timor-Leste, Tunísia, Uganda, Vanuatu.
Juventude mais velha (19-25)	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, RDC, Egito, Fiji, Honduras, Costa do Marfim, Jordânia, México, Nigéria, São Tomé e Príncipe, Sudão do Sul, Tailândia, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
MPMEs / Comerciantes	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, Egito, Fiji, Honduras, Costa do Marfim, México, Nigéria, Sudão do Sul, Suriname, Timor-Leste, Tunísia, Uganda, Vanuatu.
Comunidades rurais	Afeganistão, Bangladesh, Burundi, Costa Rica, RDC, El Salvador, Fiji, Honduras, Costa do Marfim, Jordânia, México, Nigéria, Sudão do Sul, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
Juventude mais jovem (15-18)	Bangladesh, RDC, Egito, Fiji, Honduras, Costa do Marfim, Jordânia, Nigéria, Tailândia, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
Grupos de rendimentos mais baixos	Afeganistão, Bangladesh, RDC, El Salvador, Fiji, Honduras, México, Nigéria, Sudão do Sul, Timor-Leste, Vanuatu.
Locais de trabalho (formal e informal)	RDC, El Salvador, Fiji, Nigéria, Sudão do Sul, Suriname, Tailândia, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
Crianças (4-14 anos)	Bangladesh, Fiji, Honduras, Jordânia, Nigéria, Tunísia, Uganda.
Pessoas que vivem com deficiência (PLWDs)	Bangladesh, Fiji, Nigéria, Sudão do Sul, Timor-Leste, Uganda, Vanuatu.
FDPs/Refugiados/migrantes	Bangladesh, Fiji, Jordânia, Nigéria, Uganda.
indocumentados Comunidades urbanas	Afeganistão, México, Timor-Leste, Vanuatu.
População mais velha	México, Timor-Leste, Vanuatu.
Cidadãos na diáspora (migrantes no exterior)	Timor-Leste.
Nenhum segmento específico é priorizado (ainda)	Camboja, Mauritânia, Nepal, Papua Nova Guiné, Filipinas, Samoa, Ilhas Salomão, Tonga.

REFERÊNCIAS E LIGAÇÕES ÚTEIS

- Alliance for Financial Inclusion. 2020. Modelo Político para a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.
- Alliance for Financial Inclusion. 2020. Educação financeira para MPMEs: identificando as necessidades educacionais das MPMEs.
- Alliance for Financial Inclusion. 2020. Framework Político, A Matriz de Competência Financeira para Adultos.
- Alliance for Financial Inclusion. 2019. A jornada de Uganda para a inclusão financeira através dos serviços financeiros digitais.
- Alliance for Financial Inclusion. 2017. Kit de Ferramentas de Dados Desagregados por Sexo.
- Alliance for Financial Inclusion. 2016. Kit de Ferramentas de Estratégias Nacionais de Inclusão Financeira.
- Alliance for Financial Inclusion. 2020. Modelo Político sobre Proteção do Consumidor para Serviços Financeiros Digitais.
- Alliance for Financial Inclusion. 2015. Estratégias Nacionais de Inclusão Financeira: Estado Atual da Prática.
- Banco Asiático de Desenvolvimento. 2016. Serviços financeiros digitais no Pacífico: experiências e questões regulatórias.
- Iniciativa Global de Inclusão Financeira (FIGI) - Grupo Banco Mundial. 2020. Framework de Competência do Consumidor de SFDs.
- Finequity. 2020. Grupo de discussão sobre Literacia Financeira Digital.
- Parceria Global para a Inclusão Financeira. 2010. Os Nove Princípios G20 para a Inclusão Financeira Inovadora GSMA. 2020. Relatório sobre o Estado da Indústria de Dinheiro Móvel.
- FMI. 2020. A Promessa do Fintech Inclusão Financeira na Era Pós-COVID-19
- Pesquisa do FMI. 2020. Serviços Financeiros Digitais e a Pandemia: Oportunidades e Riscos para Economias Emergentes e em Desenvolvimento
- IFC e Fundação Mastercard. 2017. Apostar no futuro: juventude e serviços financeiros digitais na África Subsaariana. Nota de Campo 9.
- OCDE. 2020. Avançar na Inclusão Financeira Digital dos Jovens.
- OCDE. 2018. A Aplicação de Insights Comportamentais em Programas e Iniciativas de Literacia Financeira e Educação do Investidor.
- OCDE. 2019. Educação financeira mais inteligente: principais lições dos insights comportamentais para iniciativas de literacia financeira.
- OCDE. 2018. Orientações de Política do G20/OCDE INFE sobre Digitalização e Literacia Financeira.
- OCDE. 2014. Diretrizes OCDE/INFE para stakeholders privados e sem fins lucrativos em educação financeira UNHCR. 2020. Meios de subsistência, alimentos e futuros: COVID-19 e os deslocados.
- Grupo Banco Mundial. 2020. Serviços Financeiros Digitais. Nota de Abril de 2020.

SIGLAS E ABREVIATURAS

AFI	Alliance for Financial Inclusion
API	Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicações
ATM	Automated teller machine - Caixa eletrônico
BoU	Banco de Uganda - Bank of Uganda Banco de Uganda
BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas - Bangko Central das Filipinas
CBN	Banco Central da Nigéria
CIF	Center for Financial Inclusion - Centro de inclusão financeira
LFD	LITERACIA FINANCEIRA DIGITAL
SFD	Serviços Financeiros Digitais
FIGI	Financial Inclusion Global Initiative - Iniciativa Global de Inclusão Financeira
G2P	Inclusão FinanceiraGovernment-to-persons - Governo para pessoas
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
IDP	Internally Displaced Persons - Pessoas deslocadas internamente
M&E	Monitoring and evaluation - Monitorização e avaliação
MPME	Micro, Pequenas e Médias Empresas
NFES	National Strategy for Financial Education - Estratégia
NFIS	Nacional de Educação FinanceiraNational Financial Inclusion Strategy - Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
OECD/INFE	Organisation for Economic Co-operation and Development / International Network for Financial Education - Organização para a Cooperação Económica e Desenvolvimento / Rede Internacional de Educação Financeira
PPP	Public-Private Partnership - Parceria Pública Privada
PME	Pequenas e médias empresas

Alliance for Financial Inclusion

AF I, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malásia
t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork