

**EXCLUSÃO FINANCEIRA DIGITAL: AS BARREIRAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS
PARA OS CLIENTES DO MERCADO MUNICIPAL DE TEÓFILO OTONI- MG****Dayck O. Martins^{1*}, Andre M. Dardengo²**¹ UFVJM, Departamento de Ciências Econômicas/FACSAE, Teófilo Otoni, Minas Gerais, Brasil, 39800-000.² UFVJM, Departamento de Ciências Econômicas/FACSAE, Teófilo Otoni, Minas Gerais, Brasil, 39800-000.***e-mail:** dayck.martins@ufvjm.edu.br

A exclusão financeira digital caracteriza-se pela falta de acesso efetivo aos serviços financeiros ofertados digitalmente, de forma que, o simples acesso sem ou com pouco conhecimento tecnológico ao sistema financeiro digital pode gerar prejuízos ao usuário, pelo manuseio indevido ou quando é necessária ajuda de terceiros, que podem ser mal intencionados. As barreiras existentes limitam o uso desses meios por parte da população, dado as desigualdades sociais existentes no país, privando-os dos benefícios dos serviços financeiros automatizados, que podem aumentar o bem-estar social. O presente estudo busca analisar o impacto da automação dos serviços bancários e da expansão das formas de pagamento eletrônicas para os clientes do Mercado Municipal de Teófilo Otoni- MG (MMTO). Assim, foi realizada uma pesquisa, por meio de entrevista com aplicação de questionários a 39 clientes do MMTO, que está localizado no centro da cidade de Teófilo Otoni e recebe moradores de toda a cidade, região e turistas. As mudanças das atividades financeiras, ocasionadas pela automação bancária no Brasil, transformaram as formas de comunicação entre os bancos e seus usuários e a oferta de serviços do setor financeiro. Como efeito, a população brasileira precisou se adaptar às mudanças, nesse sentido, o estudo identificou as barreiras que contribuem para a exclusão financeira digital. Foi relatado dificuldade na utilização dos serviços por 31% dos entrevistados e a falta de acesso por 38%, apresentando-se em maior quantidade entre os entrevistados com mais de 46 anos, compondo 90% do grupo que não tem acesso aos serviços financeiros digitais, sendo que, foi observado que as pessoas de maior idade têm nível de escolaridade mais baixo. Outro fator a ser considerado é o uso do dinheiro em espécie por pessoas de menor renda, que também costumam ter uma frequência maior em agências bancárias, da mesma forma que pessoas de maior idade. Dessa forma, a análise mostra que as barreiras de acesso aos serviços financeiros digitais, são resultado da acelerada transformação e inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no sistema bancário, em uma sociedade consideravelmente pobre e com pouca educação digital, considerando o elevado índice de analfabetismo e a falta de acesso à educação pela população brasileira.