

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

NILO SERGIO FERNANDES BARBOSA FILHO

**INCLUSÃO FINANCEIRA - INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FINANCEIROS
DAS FINTECHS**

Porto Alegre
2019

NILO SERGIO FERNANDES BARBOSA FILHO

**INCLUSÃO FINANCEIRA - INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FINANCEIROS
DAS FINTECHS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Professor Roberto Lamb

Porto Alegre

2019

NILO SERGIO FERNANDES BARBOSA FILHO

**INCLUSÃO FINANCEIRA - INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS FINANCEIROS
DAS FINTECHS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Professor Roberto Lamb

Conceito final: _____

Aprovado em ____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA

Orientador – Prof. Roberto Lamb - UFRGS

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço à minha esposa Camilla por todo amor e pelo permanente incentivo aos estudos durante todo o período da graduação.

À minha família por servir de base para minha vida. Aos meus pais por me oferecerem totais condições para minha educação e por buscarem o melhor para meu desenvolvimento como pessoa. À minha irmã pela constante disponibilidade para ajudar.

À UFRGS e a todos os seus professores, em especial meu orientador, por proporcionar o meu crescimento pessoal e profissional.

Por fim, a todos amigos, colegas de graduação e colegas de trabalho que de alguma forma contribuíram na busca para concluir a graduação.

RESUMO

O cenário recente de crescimento das *fintechs*, financeiras com uso intensivo de tecnologia, tem criado condições para aumentar a inserção da população excluída do sistema financeiro. Este trabalho busca verificar se há elementos nos serviços das *fintechs* que possam contribuir na inclusão financeira para não clientes do sistema financeiro. Para alcançar os objetivos propostos, foi escolhido como metodologia a avaliação da inclusão financeira através de três dimensões: acesso, uso e qualidade dos serviços financeiros. Através de uma pesquisa documental e bibliográfica, a análise também buscou enriquecer o estudo comparando os dados disponíveis dos serviços financeiros das *fintechs* e dos bancos. Ao fim do estudo, conclui-se que as *fintechs* tem se desenvolvido e aumentado o seu potencial para atender aos requisitos de inserir a população excluída ao sistema financeiro, ancoradas principalmente nas tarifas de seus serviços, na desburocratização dos processos e na qualidade do atendimento ao cliente.

ABSTRACT

The recent growth scenario of fintechs - finance companies which rely heavily on technology - has increasingly enabled the participation of the population excluded from the financial system. This paper seeks to verify the existence of elements in the fintech services which may contribute to the inclusion of financial system's non-clients. To achieve the proposed goals, the methodology chosen was the evaluation of financial inclusion via three distinct dimensions: access, use and financial services quality. Utilizing document and bibliographic research, the analysis also provides an enrichment to the study by comparing fintechs and banks available financial services data. At the end of the study it was possible to conclude that the fintechs have developed and increased their potential to fulfil the requirements of inserting the population excluded from the financial system, mainly due to their services fees, the dismantling of processes bureaucracy and customer service quality.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - DENSIDADE DOS SERVIÇOS PESSOAIS.....	29
FIGURA 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACESSOS NO TEMPO	30
FIGURA 3 - CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO SMP	31
FIGURA 4 - EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR CANAL.....	35
FIGURA 5 - CONTAS COM USO DE MOBILE BANKING E INTERNET BANKING .	36
FIGURA 6 - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NO MOBILE BANKING	36
FIGURA 7 - CRITÉRIOS PARA CONSIDERAR UM BANCO (DIGITAIS X TRADICIONAIS).....	39
FIGURA 8 - INTERAÇÕES PELOS CANAIS DIGITAIS	42

LISTA DE TABELAS

TABELA 1- ADULTOS COM RELACIONAMENTO BANCÁRIO	25
TABELA 2- PONTOS DE ATENDIMENTO POR TIPO DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.....	27
TABELA 3 - TARIFAS DOS SERVIÇOS FINANCEIROS DAS FINTECHS.....	32
TABELA 4- TARIFAS DOS SERVIÇOS FINANCEIROS DOS BANCOS	33
TABELA 5 - EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES (NÚMERO DE TRANSAÇÕES EM MILHÕES)	37
TABELA 6 - CANAIS DE ATENDIMENTO DAS FINTECHS	41

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. JUSTIFICATIVA	12
3. OBJETIVOS	12
3.1 OBJETIVO GERAL.....	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
4. REVISÃO TEÓRICA.....	13
4.1 FINTECHS	13
4.2 TIPOS DE FINTECH	15
4.3 INCLUSÃO FINANCEIRA	17
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21
5.1 TIPO DE PESQUISA.....	21
5.2 COLETA DE DADOS	22
5.3 METODOLOGIA DE ANÁLISE DE DADOS	23
6. ANÁLISE DE DADOS.....	23
6.1 DADOS SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA	24
6.2 ACESSO AOS SERVIÇOS FINANCEIROS	25
6.2.1 SERVIÇOS MÓVEIS NO BRASIL	28
6.2.2 CUSTO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS	31
6.3 USO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS	33
6.4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS FINANCEIROS	37
6.4.1. ATENDIMENTO AO CLIENTE	40
6.5 FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA	42
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
7.1 CONCLUSÕES	45
REFERÊNCIAS.....	49

1. INTRODUÇÃO

Historicamente, o relacionamento entre a tecnologia e o setor financeiro da economia ocorreu a partir da década de 1950, com a introdução do uso de computadores em bancos norte-americanos. De lá para cá, a tecnologia foi agregada ao setor bancário com o advento dos caixas eletrônicos; dos serviços disponíveis na internet (*Internet Banking*); dos serviços através de aplicativos de *smartphones*; daquilo que proporciona maior disponibilidade dos serviços aos clientes e torna a tecnologia da informação (TI) uma ferramenta estratégica para os bancos (MAÇADA; BECKER, 2014).

Apesar dos grandes investimentos realizados em TI, nos últimos anos, a indústria bancária passou a sofrer da concorrência de uma nova categoria dentro do ramo financeiro, a concorrência das *fintechs*. De acordo com o relatório *Report FintechLab* (FINTECHLAB, 2017), elas surgem em um cenário estabelecido nos Estados Unidos e na Europa após a crise econômica de 2008, quando os bancos passam por um período de desconfiança. Juntando-se a esse fato o maior acesso das pessoas às inovações tecnológicas, como os *smartphones*, são criadas as condições para o aparecimento das *fintechs*.

A *fintech* podem ser definidas como:

[...]iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se reflete em: melhores jornadas de utilização de produtos e serviços que trazem melhores experiências de uso; geração de inteligência a partir de volumes inimagináveis de dados e do conhecimento coletivo para otimizar as decisões; e integração dos diferentes elos do mercado de maneira muito mais eficiente, com menos falhas operacionais, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos. (FINTECHLAB, 2016, p.3)

A Pesquisa *Fintech Deep Dive* da PwC Brasil (2018) estabelece que as principais características das *fintechs* são: o foco elevado em demandas não atendidas de consumidores ou na solução de problemas conhecidos; soluções direcionadas a públicos sub-atendidos por instituições tradicionais no mercado; e o fornecimento de soluções baseadas em tecnologias disruptivas. A publicação afirma que as *fintechs* têm a oportunidade de reduzir a concentração dos bancos em diversos países como, por exemplo, o Brasil, aonde 82% do mercado está nas mãos dos cinco maiores bancos. Entre os benefícios apontados para encarar essa oportunidade estão

os custos dos serviços financeiros, a oferta de novos produtos, a facilidade de acesso às plataformas digitais, além da conexão com as novas gerações de jovens.

O surgimento das *fintechs* ocorreu internacionalmente e tem se disseminado rapidamente no Brasil. De acordo com o portal Fintechlab (2018a), até o final do primeiro semestre de 2018, o país contava com 453 *fintechs*, 23% a mais que o levantamento realizado para o semestre anterior. Zogbi (2018) afirma que o Brasil está entre aqueles países que possuem mais características para possibilitar crescimento das *fintechs*, devido a fatores como as dificuldades enfrentadas pelas empresas tradicionais do país; a velocidade da adoção das startups pela população; além da atuação do regulador para aumentar a competição.

Considerando o fenômeno de crescimento das *startups* financeiras, os países têm se preocupado em regular a atividades das *fintechs*, algo que não é diferente no Brasil. Desde abril de 2018, as *fintechs* estão regulamentadas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), através das resoluções 4.656 e 4.657, que disciplinam, entre outras coisas, as suas operações. A principal novidade trazida pela regulamentação brasileira é a possibilidade de concessão de créditos sem intermediação financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018b)

Ainda de acordo com a página eletrônica do Banco Central do Brasil (2018b), a regulamentação das *fintechs* traz benefícios como: aumento da concorrência no mercado de crédito, celeridade nas transações, diminuição da burocracia no acesso ao crédito, criação de condições para redução do custo do crédito, inovação e acesso ao Sistema Financeiro Nacional. De fato, a concorrência aos bancos no mercado de crédito tem aumentado. Em um relatório divulgado por uma consultoria em 2016, 74% de clientes de bancos entrevistados já utilizavam produtos de *fintechs* e 69% deles as indicariam para conhecidos contra 48% que recomendariam serviços de bancos (ROLLI, 2016).

Outro dado importante é o perfil do cliente que adota os serviços das *fintechs*. Uma pesquisa realizada em 2017 pela Cantarino Brasileiro revelou que mais de 50% dos entrevistados que conheciam os serviços das *fintechs* são jovens entre 16 e 34 anos (CANTARINO BRASILEIRO, 2017). Como contraponto para essa pesquisa, cada vez mais as pessoas com idade superior aos 60 anos têm utilizado serviços bancários através de aplicativos de smartphone. Em outra pesquisa realizada pela consultoria Capgemini, 28% dos entrevistados fazem operações através desses aplicativos, o que os torna um público tratado com atenção no setor financeiro (ROLLI,

2018). As *fintechs* também tem surgido como uma alternativa para renegociações de dívidas. Estima-se que 40% dos acordos feitos já ocorrem virtualmente (ROLLI, 2019).

A publicação da Pesquisa *Fintech Deep Dive* (PWC BRASIL, 2018) afirma que no Brasil o nível de penetração dos serviços financeiros para pessoas de alta renda se compara ao de mercados mais maduros, entretanto é muito menor para pessoas de baixa renda. Cita que menos de um terço dos adultos brasileiros não utilizam serviços bancários e que mais da metade dessas pessoas fazem parte da faixa das pessoas mais pobres do país.

Mompean (2018) observa que o surgimento das *fintechs*, aliando estruturas enxutas e com tecnologia robusta, permitiu que os consumidores obtivessem mais opções de inclusão no sistema financeiro. A publicação menciona que, conforme pesquisa da aceleradora Finnovation, 35% das *fintechs* brasileiras estão voltadas para pessoas desbancarizadas, ou seja, àquelas que não estão inseridas no sistema financeiro.

Uma pesquisa do Banco Mundial, a *Global Findex*, reproduzida no Relatório de Cidadania Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a), foi realizada em 140 países com 150 mil pessoas, em 2017, e mostrava que 68,5% dos adultos no mundo possuíam conta bancária, enquanto apenas 62% dos adultos estavam na mesma condição em 2014. Já no Brasil, 70% dos adultos possuíam conta bancária em 2017 contra 68% no ano de 2014, um aumento da população bancarizada mais tímido do que no restante do mundo, onde houve avanços maiores. O Brasil ocupava posição de destaque entre os países latino americanos e se aproximava da condição dos países que compunham os BRICS, tais como Rússia, Índia e China.

Já o relatório *Financial and Digital Inclusion Project Report* (LEWIS; VILLASENOR; WEST, 2017) publicado anualmente pelo Instituto Brookings, dos Estados Unidos, em 2017, apontou o Brasil em conjunto com o México como o segundo lugar entre os 26 países em desenvolvimento pesquisados que mais apresentou evolução em inclusão financeira e digital. Apesar da pesquisa ter limitado número de países avaliados, ela levou em consideração países com matrizes formais de serviços financeiros e com um certo nível de avanço na acessibilidade e no uso.

O relatório *Financial and Digital Inclusion Project Report* (LEWIS; VILLASENOR; WEST, 2015) referia a importância dos serviços financeiros digitais para o progresso do acesso ao sistema financeiro, principalmente em lugares onde é comum a falta de instituições financeiras tradicionais estabelecidas, por exemplo, os

países da África subsaariana. No entanto, coloca como condição que os governantes e o setor privado invistam em comunicações digitais e em infraestrutura de pagamento, possibilitando acesso aos serviços.

Diante do contexto exposto, a reflexão que surge desse tema é: **os serviços financeiros das *fintechs* podem ser um elemento de inclusão financeira no contexto brasileiro?**

2. JUSTIFICATIVA

Considerando o contexto do país e a necessidade permanente da população acessar e utilizar serviços financeiros, o tema é de grande relevância pela sua atualidade. Desse estudo se espera obter informações e dados que contribuam para entender a forma de atuação das *fintechs* e os seus possíveis benefícios trazidos aos agentes presentes em torno delas e à sociedade em geral.

Devido ao surgimento recente das *fintechs* e número ainda incipiente de trabalhos acadêmicos sobre o tema, é esperado que os resultados obtidos nos estudos possam auxiliar na formação de novos estudos voltados para esse mercado, assim como contribuir para a elaboração de novas pesquisas acerca do assunto.

3. OBJETIVOS

Retomando a questão estabelecida no tema de estudo: “como os serviços das *fintechs* podem ser um elemento de inclusão para a população brasileira”, propõe-se os objetivos geral e específicos colocados a seguir, para o presente estudo.

3.1 OBJETIVO GERAL

Verificar se há elementos nos serviços das *fintechs* que possam contribuir na inclusão financeira para não clientes do sistema financeiro.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar se os serviços financeiros das *fintechs* possuem diferenciação em relação aos serviços financeiros oferecidos pelos bancos;

b) Identificar os impactos da concorrência das *fintechs* sobre as preferências dos usuários de serviços financeiros de bancos.

4. REVISÃO TEÓRICA

Nesta seção será apresentada uma revisão teórica dos dois elementos principais que compõem o tema deste trabalho: as *fintechs*, considerando a visão de um fenômeno de inovação recente que une serviços financeiros e tecnologia; e a inclusão financeira, detalhando o conceito dessa terminologia e as dimensões utilizadas para fins de seu estudo. Ao final de revisão teórica, são abordados os estudos relacionados ao tema do presente trabalho.

4.1 FINTECHS

A Associação Brasileira das Fintechs (ABFintechs) considera que as *fintechs* “são aquelas empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário.” (ABFINTECHS, 2019)

Já Lacasse (2016) define as *fintechs* como a simbiose entre as plataformas digitais e inteligência artificial aplicada aos serviços financeiros, as quais geralmente rivalizam com os serviços financeiros tradicionais. Porém, seu entendimento é que, como conhecimento acadêmico, o conceito de *fintech* ainda é relativamente limitado.

De acordo com o relatório *Report Fintechlab* (FINTECHLAB, 2016) o objetivo das *fintechs* é trazer melhores experiências aos usuários, com uso de inteligência a partir de dados e do conhecimento coletivo para otimizar as decisões; além de integrar os diferentes mercados para aumentar a velocidade de transações e reduzir custos.

As *fintechs* podem ser consideradas um fenômeno financeiro recente, com surgimento e desenvolvimento na atual década dos anos 2010. Conforme Ferreira (2018), o contexto financeiro que propiciou o aparecimento delas está relacionado à crise mundial iniciada em 2007. O autor afirma que esse evento gerou diversas repercussões relacionadas à regulação do mercado financeiro, em especial no controle e na supervisão atribuídas aos bancos centrais nacionais. À época, com a finalidade de combater novas crises financeiras, ocorreu uma atualização do Acordo

da Basiléia¹, de sua segunda versão para a terceira, aumentando as regras do sistema financeiro para os bancos. Ainda de acordo com Ferreira, as instituições financeiras foram obrigadas a se adaptar às novas regras, elevando os seus custos e os seus investimentos em tecnologia e em pesquisa.

Além do aspecto normativo, a crise mundial também afetou a relação entre os bancos e o público em geral, principalmente os seus clientes. “Até o começo da crise financeira, os bancos gozavam de um grau de confiança pública que era fundamental às suas marcas. Embora essa confiança não tenha sido totalmente eliminada, certamente foi corroída.” (MEAD, 2017, p.7). Nesse cenário, foram estabelecidas as condições para o aparecimento de novos participantes no mercado financeiro.

As *fintechs* também são resultado das inovações tecnológicas experimentadas nos últimos anos. A década atual é marcada pelo desenvolvimento de tecnologias como *smartphones* e inteligência artificial (IA), assim como aquelas relacionadas *big data* e *smart data*. Através do tempo, a tecnologia não somente tem sido consequências das mudanças sociais e econômicas, mas tem sido cada vez mais causa dessas alterações.

A inovação é um fator que possibilita, através da informação e do conhecimento, o surgimento de novos produtos e serviços, assim como novos modelos de negócio, aumentando a produtividade de determinado setor assim como alterar o referencial de competição. Consequentemente, as inovações podem alterar a estrutura de mercado vigente e a forma de atuação das empresas em determinado setor. (BARBOSA, 2018, p.20)

O termo inovação é ampliado por Leitão & Melo (2010, p.58), que conceitua a expressão inovação disruptiva: “A inovação disruptiva não está relacionada com uma melhoria no produto ou processo, mas sim com um novo produto ou processo que com o passar do tempo mude a trajetória do mercado.”

Christensen, Raynor, & McDonald (2015) estabelecem que a disrupção é um processo que ocorre em empresas pequenas capazes de obter sucesso com negócios em declínio. Dessa forma, os autores consideram que as inovações disruptivas ocorrem em duas ocasiões: na criação de mercados que ainda não existem; ou na perda de foco das empresas na fatia de clientes menos rentáveis, propiciando abertura a novos concorrentes.

¹ Trata-se de um arcabouço de recomendações que estabelece uma série de exigências mínimas para as instituições bancárias para minimizar riscos de crédito. São formuladas pelo Comitê da Basiléia, fórum internacional composto por 45 autoridades monetárias que tem por objetivo reforçar a regulação, a supervisão e as melhores práticas bancárias para a promoção da estabilidade financeira. (Banco Central do Brasil, [2018c])

Menat (2017) considera que as *fintechs* revelaram disrupções, pois chegaram ao mercado oferecendo serviços novos a custos mais baixos por meio de plataformas bem projetadas e proporcionando confiança, transparência e tecnologia.

Corcoran (2017) divide as *fintech* em dois grupos: aquelas que são disruptivas, pois oferecem alternativas ao sistema bancário tradicional; e aquelas que são colaboradoras por oferecerem formas alternativas de negócio para os bancos.

Já Miklos (2016) entende que, de modo geral, as *fintechs* causam a impressão de uma inovação disruptiva, porém apenas algumas delas estão efetivamente buscando modelos de negócio disruptivos. Ele considera que as *fintechs* tem tido mais interações cooperativas do que competitivas em relação aos bancos, provendo soluções específicas para essas instituições em vez de soluções que alterem o mercado financeiro.

4.2 TIPOS DE FINTECH

Há diversos tipos de *fintech* classificadas a partir dos serviços oferecidos aos seus clientes. As classificações publicadas são bastante convergentes e se diferenciam em poucos aspectos. De acordo com o relatório *Report FintechLab* (FINTECHLAB, 2016), *fintechs* prestam e oferecem serviços de:

- **Pagamentos:** Empresas que oferecem serviços de pagamento diferenciados em torno de soluções para empresas ou consumidores, como adquirência, infra-estrutura e soluções de pagamentos físicos. Engloba também soluções de pagamento para *e-commerce*, *gateways* de pagamento online, *clearing*, depósitos diretos, Mobile POS. Para o cliente pessoa física, considera iniciativas de *mobile wallet*, agregadores de cartão de crédito, cartões de crédito, débito e pré-pago, com proposta de serviços inovadores.
- **Gestão Financeira:** Empresas que oferecem serviço de gerenciamento financeiro para pessoa física (*Personal Finance Management*) ou jurídica. Inclui soluções para facilitar a gestão de finanças pessoais, controle de despesas, gestão de orçamentos, otimização de recompensas/benefícios do cartão de crédito, suporte de gestão para pequenas e médias empresas, ferramentas para gestão fiscal, folha de pagamento, faturamento e contabilidade.
- **Empréstimos e Negociação de Dívidas:** Novas formas de obtenção de empréstimos, análise de riscos e negociação de dívidas, com foco no

consumidor ou em empresas. Empréstimos *peer-to-peer* para empresas ou pessoa física (educação, habitação, consignado), microfinanciamento, análise de dados e serviços de classificação de crédito, serviços de renegociação de dívida, entre outros.

- **Investimento:** Empresas que proporcionam novos meios de investir, analisar ou gerenciar investimentos já existentes, como aplicações temáticas, investimentos com base em algoritmos e *crowdsourcing* de conhecimento e de carteiras de investimento.

- **Funding:** Serviços que permitem investimento coletivo para novos produtos, causas sociais e projetos criativos. *Equity crowdsourcing* é uma nova maneira para as empresas privadas levantarem recursos em troca de capital próprio e para os investidores participarem em mercados de títulos privados.

- **Seguros:** *Marketplace* de empresas corretoras de seguro que oferecem, por exemplo, comparação de valores e serviços online, simulações, análise do perfil do segurado, contratação completamente online e atendimento via *chat*.

- **Eficiência Financeira:** Iniciativas que envolvem soluções que auxiliam outras empresas do mercado financeiro, sejam elas *fintechs* ou não. Alguns exemplos de soluções, envolvem a integração de funcionalidades pela utilização de APIs, soluções *white-label* para *mobile*, análise de dados em modelos de big-data e com algoritmos de inteligência artificial, proteção de transações, verificação de identidade de usuários e prevenção à fraudes.

- **Bitcoin & Blockchain:** Iniciativas de compra, venda e mineração de Bitcoins e outras criptomoedas. Também incluem serviços de transação descentralizada com base na plataforma *blockchain*.

Conhecer os tipos de *fintechs* existentes é importante para perceber quais delas oferecem efetivamente serviços financeiros com potencial para propiciar inclusão financeira para seus clientes. Considerando os tipos listados, é possível verificar a existência daquelas que possuem foco de negócio intrinsecamente relacionados ao tema e outros que descolam das características necessárias para incluir financeiramente as pessoas.

4.3 INCLUSÃO FINANCEIRA

Na visão de Gonçalves (2015, p.12), a inclusão financeira pode ser definida como “um processo que assegure a facilidade e a disponibilidade de acesso, assim como o uso do sistema financeiro formal para toda a população de um determinado lugar.” Considera que ela está associada não somente ao acesso da população aos serviços financeiros de forma adequada, mas também a preocupação com o seu efetivo uso. Destaca que a educação financeira é fundamental no processo de inclusão financeira, pois ajuda a entender riscos e oportunidades em novos produtos financeiros, contribuindo para o acesso a eles pela população.

O Relatório de Inclusão Financeira define inclusão financeira da seguinte forma:

A inclusão financeira plena pode ser entendida como o estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p.18)

O relatório citado fez parte do Plano Nacional de Inclusão Financeira (PNIF), cujo objetivo é acompanhar a evolução da inclusão financeira no Brasil. A abordagem utilizada naquele documento considera que a inclusão financeira pode ser percebida através de três dimensões associadas: acesso, uso e qualidade dos serviços financeiros. O acesso se refere à disponibilidade de serviços pelas instituições financeiras, em especial em suas unidades físicas; o uso é definido como a realização de transações financeiras a partir do saldo e da movimentação das contas correntes; e a qualidade considera a relevância dos serviços financeiros aliada a efetividade dos canais de atendimento. As três dimensões associadas formam o Índice de Inclusão Financeira (IIF).

Reis e Ventura (2015), que abordam a inclusão financeira no âmbito da região nordeste do Brasil, mencionam que a mensuração do nível de inclusão financeira é relativamente nova. Através de esforços do G20, o grupo dos países que representam das 20 maiores economias do mundo, desde 2009, os países têm procurado verificar o grau de inclusão das suas populações aos serviços financeiros. Afirma, também, que o Brasil vem desenvolvendo políticas de inclusão financeira com objetivo de inserir as pessoas no Sistema Financeiro Nacional, das quais o Índice de Inclusão Financeira (IIF) faz parte e é a ferramenta para acompanhar a evolução.

O modelo utilizado pelo Relatório de Inclusão Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015) está baseado no Índice de Inclusão Financeira (IFI), formulado por Sarma (2008). A autora define inclusão financeira, dentro de um contexto de inclusão social, como um processo que visa garantir fácil acesso, disponibilidade e uso do sistema financeiro formal para toda a população. Sarma (2008) justifica o índice a partir da inexistência na literatura econômica de uma medida que determinasse a extensão da inclusão financeira na economia. Além disso, afirma que os indicadores mais comumente utilizados, tais como número de contas correntes, número de agências bancárias ou de caixas de autoatendimentos fornecem um cenário parcial para inclusão financeira. Dessa forma, o índice IFI é construído a partir de 3 dimensões: penetração bancária, definida como o tamanho da população “bancarizada”; disponibilidade de serviços bancários, que pode ser identificada como a soma da quantidade de estabelecimentos bancários e de caixas de autoatendimento; e uso dos serviços financeiros, considerada como a utilização de pelo menos dois serviços financeiros básicos, crédito e depósito.

Um outro método de avaliação mais recente é aplicado pelo americano Instituto Brookings, que desde 2015 publica o *Financial and Digital Inclusion Project Report* (LEWIS; VILLASENOR; WEST, 2017). A publicação analisa países em desenvolvimento através de 4 dimensões: engajamento do país, capacidade móvel, ambiente regulatório e serviços financeiros digitais. O relatório enfatiza a importância de um compromisso formal de entes públicos e privados de cada país na direção de um diálogo pela inclusão financeira, assim como prover a disponibilidade e a adoção dos serviços financeiros digitais.

Kempson e Whyley (1999) fazem um estudo que busca entender a extensão e a natureza da exclusão financeira. Consideram que a exclusão financeira não tem causas únicas e, por isso, avaliam a exclusão financeira por meio de:

- exclusão de acesso,
- exclusão de condição,
- exclusão de preço,
- exclusão de mercado
- autoexclusão.

A exclusão de acesso descreve a limitação de acesso aos serviços por questões geográficas.

A exclusão por condição se trata da limitação dos serviços ofertados, que não incluem itens básicos.

A exclusão por preço é em outras palavras o custo pelo crédito.

A exclusão de mercado se refere a baixa aproximação entre as instituições financeiras e seus potenciais clientes para oferta de serviços financeiros.

A autoexclusão é considerada como a decisão individual em negar o acesso os produtos financeiros.

Collins e Murdoch (2009) consideram que, para os mais pobres, o gerenciamento das suas finanças é fundamental para o cotidiano e um fator crítico para obtenção de uma melhora do nível de qualidade de vida. Afirmam que as pessoas mais pobres precisam dos serviços financeiros mais do que outras classes sociais, pois sustentam que a frequência irregular da sua renda aumenta a necessidade de poupar dinheiro.

A pesquisa Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil, realizada pela empresa Plano CDE e pelo Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da Fundação Getúlio Vargas (FGV) apresentou um estudo sobre o comportamento das pessoas que ocupam as classes sociais C, D e E, a partir da entrevista de 1500 pessoas. A conclusão do estudo é de que população pertencente a essas classes possuem controle das suas finanças, no entanto, necessitam de serviços financeiros adequados para melhorar seu bem-estar financeiro. A pesquisa também identificou que existem três perfis de inclusão financeira e de organização de dinheiro dentro dessas classes sociais: os desorganizados, com dificuldades para organizar as contas e com característica de endividamento; o planejado, que consegue poupar dinheiro, mas com dificuldade de obter crédito; e o conservador, que paga suas contas e se preocupa com consumo, no entanto é avesso à tecnologia e evita os bancos. (PLANO CDE; FGVEASP; 2016)

A abordagem que relaciona inclusão financeira ao fenômeno das *fintechs* é incipiente academicamente. No Brasil, um estudo relacionado é o de Siqueira e Diniz (2017), que propõem a intersecção entre as *fintechs* e *social enterprises*², a *fintech* social, organização que teria o objetivo de combater à pobreza e à desigualdade social

² São organizações que apresentam uma clara missão social, desenvolvem contribuições significativas para sua comunidade, criando modelos de negócio que oferecem soluções criativas para resolver problemas em contextos complexos (GALERA E BORZAGA, 2009; ZAHRA ET AL., 2009 apud SIQUEIRA; DINIZ, 2017, p.1))

por meio da inclusão e do melhor funcionamento do mercado financeiro. Segundo os autores, as *fintechs* têm potencial para impactos sociais como, entre outros, a inclusão financeira e a educação financeira. “Esses impactos são viáveis em função de sua especialização, desburocratização e baixos custos de transação, obtidos com a aplicação intensiva das plataformas digitais.” (SIQUEIRA; DINIZ, 2017, p.2)

Oliveira (2018) propõe um estudo de caso, para analisar a inclusão financeira, a partir da implantação de um serviço financeiro em uma favela da cidade do Rio de Janeiro. Uma *fintech* chamada Conta Um, em parceria com a organização Central Única das Favelas (CUFA), ofereceria um cartão pré-pago para pessoas que não possuíam acesso a serviços financeiros de instituições tradicionais. Segundo o autor, o local foi escolhido pela identificação de um perfil em potencial: densidade demográfica alta, renda baixa, disponibilidade de serviços financeiros escassos e acesso significativo a *smartphones* ou computadores. A partir de um grupo de entrevistados, divididos em grupos sociais e avaliados em diversas dimensões, verificou que o serviço financeiro em questão possui potencial de inclusão financeira, apesar de não ser considerado um elemento de transformação social.

Um estudo estrangeiro semelhante é de Ozili (2017), que examina em seu estudo o impacto dos serviços financeiros digitais, tanto de bancos quanto de *fintechs*, para a inclusão financeira e para o sistema financeiro. O autor afirma que há efeitos positivos e negativos dos serviços financeiros digitais na inclusão financeira. Entre os efeitos positivos cita: o aumento do acesso da população de baixa renda aos serviços financeiros; a facilidade do atendimento digital sem a necessidade de grandes deslocamentos até postos de atendimento presencial; além de plataformas mais fáceis de usar para transações financeiras. Em contrapartida, entre os efeitos negativos, elenca: a busca pela maximização do lucro por algumas instituições; a dificuldade de infraestrutura de localidades dificultando o acesso a serviços financeiros digitais; e a falta de educação financeira das comunidades de baixa renda. Diante desses elementos, Ozili aponta que há diferenças entre ter disponibilidade e ter acessibilidade aos serviços financeiros digitais, pois o fato de alguns serviços financeiros digitais existirem em países emergentes não significa que eles sejam baratos o suficiente para pessoas de baixa renda.

Outro estudo relevante é o de Peixoto (2018), que trata de um estudo de caso que analisa as *fintechs* como um instrumento de desenvolvimento em Moçambique, país do sudeste africano. O autor descreve que a grande maioria da população é

excluída de serviços financeiros adequados, em especial nas áreas rurais. Nesse contexto, Peixoto (2018) relata que o governo moçambicano tem trabalhado em estratégias com o Banco Mundial para melhorar os índices de inclusão financeira. Através de uma pesquisa qualitativa baseada em análise documental, traçou um perfil econômico de Moçambique e realizou uma análise detalhada das *fintechs* e da atuação dessas *startups* em países em desenvolvimento. Peixoto concluiu que através de um modelo de parceria junto aos bancos, as *fintechs* podem ser úteis na promoção da inclusão financeira em Moçambique.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Conforme Bocchi et al (2004, p. 54), “método designa um caminho pelo qual se obtém um certo resultado. Pode designar também um conjunto de procedimentos e de regras utilizadas para atingir um objetivo desejado.” Para Farias Filho e Arruda Filho (2015), os rigores teórico-metodológicos são utilizados para dar coerência e aceitação para os resultados de uma pesquisa orientada para obter respostas para perguntas ou problemas específicos. Lakatos e Marconi (2015) consideram que a metodologia de pesquisa é importante porque responde simultaneamente como, com quem, onde e quando deve ser realizada a pesquisa do estudo.

Dessa forma, neste capítulo, são descritos os métodos e as técnicas que serviram de ferramenta para que o estudo produzisse os resultados necessários para alcançar os seus objetivos.

5.1 TIPO DE PESQUISA

Sobre a classificação da pesquisa, Gil (2008) menciona que algumas pesquisas não se enquadram facilmente em modelos existentes. Entretanto, considera que a maior parte delas pode ser classificada de acordo com os delineamentos de pesquisa estabelecidos na literatura.

A presente pesquisa possui cunho exploratório quanto aos seus objetivos, pois “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27). O autor complementa afirmando que

esse tipo de pesquisa é comum quando o tema escolhido é pouco explorado e difícil de formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Quanto a classificação em relação a técnica aplicada, a pesquisa foi do tipo bibliográfica associada à pesquisa documental. De acordo com Fonseca (2002), esses tipos de pesquisa são difíceis de serem diferenciados. O autor descreve a pesquisa bibliográfica como aquela em que se utiliza de material elaborado como livros e artigos científicos, enquanto a pesquisa documental se aproveita de fontes mais diversificadas sem tratamento analítico como estatísticas, relatórios, revistas, jornais, entre outros documentos.

Em relação à pesquisa documental, Roesch (1999) relata que se pode utilizar dados preexistentes, tais como índices e relatórios, os quais podem ter sido inicialmente coletados para outros propósitos. Gerhardt e Silveira (2009) descrevem que esse tipo de pesquisa pode incluir fontes de primeira mão, ou seja, que não receberam um tratamento analítico prévio, ou de segunda mão, cujo conteúdo foi analisado anteriormente.

Quanto a pesquisa bibliográfica, Gil (2008) comenta que ela pode ser vantajosa quando o problema de pesquisa possui muitos dados dispersos. Para Vergara (2000, apud OLIVEIRA, 2011, p. 40), “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de fornecer ao investigador um instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa [...]”.

5.2 COLETA DE DADOS

De acordo com as características das pesquisas documental e bibliográfica, mencionadas na seção anterior, foram analisadas informações disponíveis publicamente sobre inclusão financeira e os serviços financeiros das *fintechs* no Brasil, as quais foram associadas estudos acadêmicos que possuem relação com o tema.

Consideradas as premissas dos tipos de pesquisa, podem ser identificadas as fontes de dados sobre os objetos da pesquisa, inclusão financeira e *fintechs*, separadamente. Para o tema inclusão financeira, foram observados, em especial, dados públicos disponibilizados pelo governo federal, principalmente informações disponibilizadas em formato de dados abertos e de relatórios elaborados sobre o assunto. Secundariamente, foram usados dados produzidos por outras entidades,

observado um cuidado em verificar a reputação da entidade para fins de avaliação da confiabilidade das informações.

Em relação às *fintechs*, tema sob o qual os dados são mais fragmentados, não se verificam dados governamentais a respeito. Dessa forma, foram utilizadas informações disponibilizadas pelas próprias *fintechs* sobre os seus serviços financeiros, além de levantamentos estatísticos sobre o tema produzidos por *hubs* de *fintechs*, empresas especializadas ou entidades como associações relacionadas às *fintechs*.

5.3 METODOLOGIA DE ANÁLISE DE DADOS

Concluída a coleta de dados, a etapa seguinte é a análise de dados para avaliação dos resultados diante da problemática e dos objetivos propostos neste trabalho. Para Minayo (2008), essa etapa tem como finalidades compreender as informações coletadas, verificar se os problemas de pesquisa são respondidos e aumentar o conhecimento sobre o tema pesquisado.

Para o presente trabalho, considerando o tipo de pesquisa utilizado, documental e bibliográfica, a análise dos dados utilizada pode ser classificada como uma análise de conteúdo. De acordo com Berelson apud Gil (2008), trata-se de “uma técnica de investigação que, através de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações”.

6. ANÁLISE DE DADOS

Este capítulo do trabalho irá analisar os dados disponíveis em relatórios públicos, pesquisas amostrais de avaliação estatística, além de estudos acadêmicos acerca de inclusão financeira e de *fintechs*. O capítulo está dividido em três seções: Acesso aos Serviços Financeiros, Uso dos Serviços Financeiros e Qualidade dos Serviços Financeiros. As seções irão explorar o tema com foco em cada uma dessas dimensões.

A opção em avaliar o impacto das *fintechs* na inclusão financeira a partir de três dimensões é motivada por dois aspectos. O primeiro aspecto é a importância do estudo de Sarma (2008), o qual introduz uma metodologia para construção de um

Índice de Inclusão Financeira a partir de três dimensões de análise: penetração bancária, disponibilidade dos serviços financeiros e uso dos serviços financeiros. O índice é referencial para diversos estudos sobre inclusão financeira, sejam acadêmicos ou não. Podem ser citados como exemplos alguns autores mencionados nesse trabalho, tais como Gonçalves (2013) e Reis e Ventura (2015). O estudo também é referencial para o Relatório de Inclusão Financeira, emitido pelo Banco Central do Brasil (2015). O segundo aspecto está vinculado ao fato de que o uso das três dimensões escolhidas terem sido critério para avaliar o desempenho da inclusão financeira no Brasil através do Relatório de Inclusão Financeira (2015), tornando-se mais fácil a obtenção de dados mais estruturados para a pesquisa.

Conforme pode ser verificado na revisão teórica do presente trabalho, há uma dimensão contida no Relatório de Inclusão Financeira (2015) que não está presente no estudo de Sarma (2008): qualidade. Da mesma forma, ocorre em sentido contrário, pois a dimensão da penetração bancária também não está presente no relatório brasileiro. A opção por avaliar a qualidade dos serviços financeiros na análise de dados se deve à contribuição adicional que essa dimensão traz para o aprofundamento da problemática proposta. Por outro lado, a avaliação da penetração bancária será abordada na seção que trata do acesso aos serviços financeiros.

Complementarmente, a análise de dados se aproveitou de outros estudos acadêmicos já realizados para potencializar o entendimento das informações.

6.1 DADOS SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA

De acordo com os dados do relatório *Global Findex Database 2017*, produzido pelo Banco Mundial (KUNT et al, 2018), em 2017, 1,7 bilhões de pessoas adultas no mundo não tinham acesso a serviços financeiros, ou seja, eram consideradas desbancarizadas. Desde 2011, o Banco Mundial estima que 1,2 bilhões de adultos abriram contas correntes e que 1,7 bilhões não realizaram nenhuma transação financeira através de uma conta corrente. Dois terços dos adultos desbancarizados citavam que a falta de dinheiro é a causa principal para a exclusão financeira, o que indicaria que os serviços financeiros não estão disponíveis ou não foram projetados para pessoas de baixa renda. Outras causas apontadas eram a distância para os fornecedores de serviços financeiros, a falta de documentação necessária e a falta de confiança nas instituições financeiras.

Em relação ao Brasil, os dados do Banco Mundial (2018) apontavam que 68% dos adultos possuíam acesso a conta corrente, em 2014. No mesmo ano, cerca de 32% dos brasileiros não faziam transações financeiras via conta corrente. Em relação aos motivos para exclusão financeira, foram mencionados pelos brasileiros a distância geográfica, os custos dos serviços financeiros, a documentação necessária para abertura de conta corrente e a falta de confiança nas instituições bancárias.

O contexto brasileiro, também apresentado nos anexos estatísticos do Relatório de Cidadania Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a), é de que 86,3% dos brasileiros com idade superior a 15 anos apresentavam relacionamento bancário em 2017, o que equivalia a cerca de 139 milhões de pessoas. Para fazer parte desse grupo, o Banco Central estabeleceu como parâmetro a contagem de pessoas que possuíssem contas correntes ativas e cadastro do CPF regular junto à Receita Federal do Brasil. Na Tabela 1, pode ser verificado que, entre os anos de 2015 e 2017, houve aumento do número absoluto de adultos brasileiros com relacionamento bancário, cerca de 4 milhões de pessoas, contudo não houve aumento percentual significativo dos adultos brasileiros com relacionamento bancário comparado ao total dessa população.

Tabela 1- Adultos com Relacionamento Bancário

Ano	População Adultos	Adultos com Relacionamento Bancário	% Adultos com Relacionamento Bancário
2015	157.041.557	135.339.005	86,2%
2016	159.312.027	135.764.853	85,2%
2017	161.522.263	139.364.297	86,3%

Fonte: Banco Central do Brasil (2018a)

6.2 ACESSO AOS SERVIÇOS FINANCEIROS

O Relatório de Inclusão Financeira (2015, p. 18) diz que o acesso “refere-se à disponibilidade de serviços e produtos oferecidos por instituições financeiras.”. No contexto do documento, o acesso aos serviços financeiros está atrelado a presença física das instituições, seja com atendimento humano ou a partir de atendimento eletrônico, visto que o estudo apresentado verifica a distribuição de infraestrutura em âmbito nacional. O relatório define, para fins de diferenciação aos canais de acesso

físico, que *internet banking* e aplicativos para *smartphones* e *tablets* são canais de acesso remotos.

Já o Relatório de Cidadania Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a), documento que substituiu o Relatório de Inclusão Financeira, coloca a inclusão financeira como uma de quatro dimensões de cidadania financeira. Na dimensão, um dos indicadores que a compõe a inclusão financeira é o de “Entrega Conveniente” que considera as opções de canais de acesso disponíveis para os usuários de acordo com os seus perfis de uso. Para fins de medição desse indicador, o relatório inclui serviços financeiros digitais como canal de acesso.

No estudo de Sarma (2008), na construção do Índice de Inclusão Financeira (IFI), o conceito de acesso é apresentado de forma similar através do conceito de disponibilidade. À época, a autora considerou para fins de cálculo do IFI que a mensuração da disponibilidade dos serviços financeiros deve ocorrer através do número de estabelecimentos bancários e do número de terminais de atendimento automático a cada grupo de 1.000 pessoas.

A organização sem fins lucrativos Artemisia, na sua Tese de Impacto Social em Serviços Financeiros (ARTEMISIA, 2018), trata o acesso como a bancarização das pessoas através da abertura de contas correntes e da disponibilidade dos serviços e dos produtos financeiros. Acrescenta que a inclusão financeira ocorre quando as necessidades das pessoas de baixa renda são atendidas pelos serviços financeiros.

O Relatório de Cidadania Brasileira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018a) traz estatísticas relacionadas aos postos de atendimento das instituições financeiras. Em 2017, havia 283.596 postos de atendimento espalhados pelo país, sendo que 82% deles eram pertencentes ao segmento bancário. Os 18% restantes eram compostos por cooperativas, sociedades de crédito ao microempreendedor e financeiras. Chama atenção que na comparação com 2015 existe uma redução de quase 20 mil postos de atendimento físicos, conforme se verifica na Tabela 2.

Tabela 2- Pontos de atendimento por tipo de instituição financeira

Ano	Segmento Bancário	Cooperativas	Financeiras	Sociedades de Crédito	Total
2015	254.327	9.858	38.506	447	303.138
2016	224.933	9.747	39.208	483	274.371
2017	233.292	9.090	40.670	544	283.596

Fonte: Banco Central do Brasil (2018a)

Na avaliação do relatório, a redução dos postos de atendimento físico tem se dado gradativamente em decorrência da maior utilização dos canais de atendimento denominados de remotos e devido a preocupação com a segurança.

Dentre os canais de atendimento remotos, está principalmente o *mobile banking*. Para Salgado (2011, p. 5), o *mobile banking* pode ser um instrumento de bancarização no Brasil: “Com altos índices de penetração de telefonia móvel e a necessidade dos bancos brasileiros de ampliarem sua base de clientes o *mobile banking* surge como importante canal de acesso a serviços bancários para a população desbancarizada.”.

A Pesquisa de Tecnologia Bancária da Febraban (FEBRABAN, 2019) menciona que há um significativo crescimento na oferta de serviços financeiros digitais devido a preocupação dos bancos em facilitar o acesso dos consumidores aos seus serviços. Atribui que essa facilidade decorre também da comodidade que a tecnologia do *smartphone* possibilita para abrir contas e dar acesso aos serviços.

A Pesquisa *Fintech Deep Dive* (PWC BRASIL, 2018), resultado de uma parceria da Associação Brasileira das Fintechs (ABFintechs) e a Pricewaterhouse Coopers do Brasil (PwC) realizou um levantamento sobre o perfil das Fintechs, avaliando detalhadamente essas *startups*. A publicação identifica que a oportunidade das *fintechs* no Brasil está relacionada especialmente ao crescimento dos dispositivos móveis, visto que os serviços financeiros que elas disponibilizam estão calcados em um modelo digital, de acesso simplificado e de baixo custo de operação. A pesquisa ainda estima que 60% da população brasileira desbancarizada possui acesso ao telefone celular ou à internet, o que possibilitaria o modelo de negócio das *fintechs* oportunizar a esse universo de pessoas acesso ao sistema financeiro.

O relatório *Financial and Digital Inclusion Project Report* (LEWIS; VILLASENOR; WEST, 2015) avalia a capacidade da comunicação móvel de um país

como uma das dimensões para inclusão financeira, pois considera esse elemento com um poderoso mecanismo para aumentar o acesso aos serviços financeiros. O relatório mede através dessa dimensão a infraestrutura dos serviços de telefonia móvel dos países utilizando dados referentes a extensão da cobertura das redes e o número de usuários que contratam esse serviço. Para esse último dado, o relatório leva em consideração tão somente usuários que possuam uma linha de telefone celular.

Dessa forma, é relevante que seja avaliada a disponibilidade dos serviços de telefonia móvel e de internet no Brasil e averiguada as condições reais de acesso ao serviço com o objetivo identificar se a condição básica para acesso aos serviços financeiros das *fintechs* é atendida, considerando que a plataforma dessas *startups* são 100% digitais. Os dados referentes aos serviços móveis no Brasil estão apresentados na próxima seção.

De acordo com a reportagem de Furlan (2019), a estimativa da consultoria Boston Consulting Group é que até o início de 2019 já haviam 11 milhões de contas digitais abertas no Brasil, dentro do universo de 56 *fintechs* que atuam com serviços financeiros digitais, onde estão empresas que atuam como bancos completos, contas e serviços, investimentos, pagamentos e cartões, além de crédito. Menciona que a aceleração no número de contas digitais abertas está vinculada ao modelo de serviços com isenção de tarifas cobradas pelos bancos tradicionais. O diretor de conta digital e meios de pagamento do Banco Inter, Ray Chalub, afirmou para a reportagem: “O esforço para escalar o negócio é menos intensivo em capital porque não preciso abrir agências. Mas temos de crescer com custos baixos, que vão se diluindo à medida que temos mais clientes.”

Assim, também é pertinente que a presente pesquisa verifique os custos existentes para que as pessoas tenham condições de ser incluídas no sistema financeiro por meio das *fintechs*. Cabe também que seja realizada uma análise comparativa tendo como parâmetro os bancos tradicionais. Os dados referentes às tarifas dos serviços financeiros básicos oferecidos por *fintechs* e bancos estão apresentados na próxima seção.

6.2.1 SERVIÇOS MÓVEIS NO BRASIL

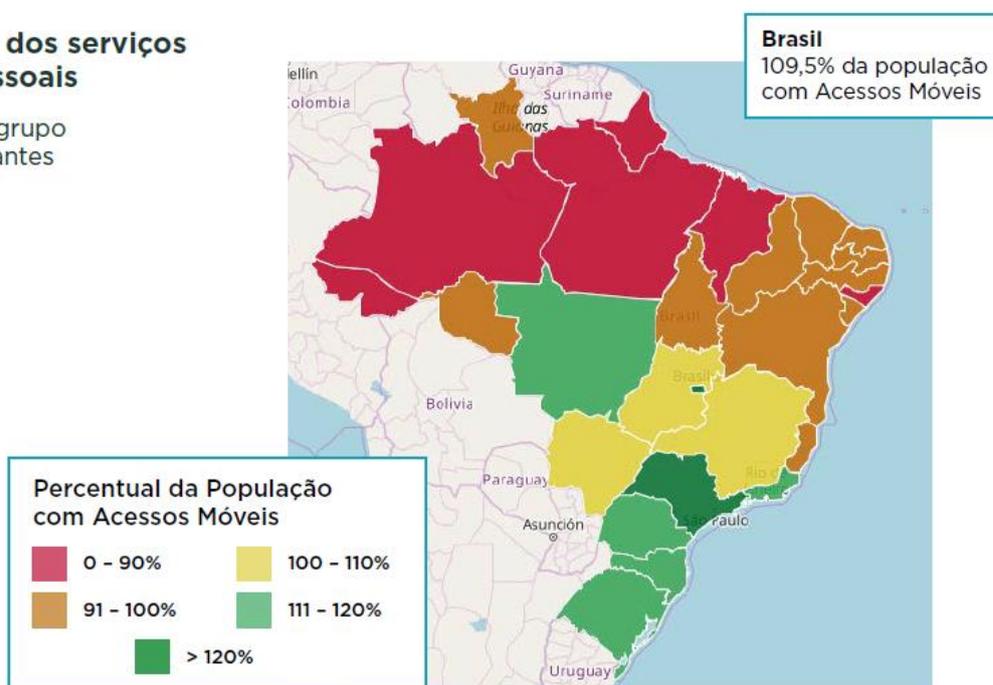
Os dados sobre os serviços de telefonia móvel são publicados principalmente pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a partir dos dados coletados

e produzidos pelas operadoras de telefonia. Dessa forma, a seguir são apresentadas as informações relevantes para essa pesquisa segundo os relatórios e dados disponibilizados publicamente pela ANATEL.

Figura 1 - Densidade dos Serviços Pessoais

Densidade dos serviços móveis Pessoais

Acessos por grupo de 100 habitantes



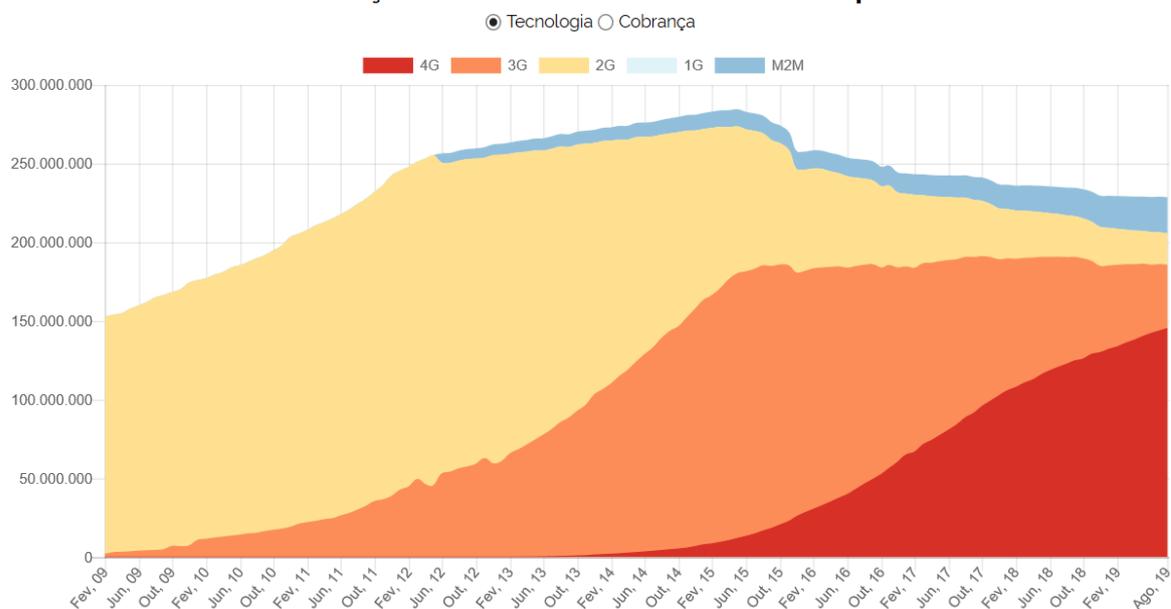
Fonte: ANATEL (2019a)

De acordo com a publicação Panorama Setorial de Telecomunicações (ANATEL, 2019a), em jun/19 eram 228,4 milhões de aparelhos celulares habilitados no Brasil. Destes, mais de 80% com capacidade de utilização de redes móveis 3G ou 4G, ou seja, com mais velocidade de navegação. Na comparação com a população total brasileira, a densidade é de 109,5 aparelhos a cada grupo de 100 habitantes. Conforme se visualiza na Figura 1, a distribuição dessa densidade não é homogênea. O menor índice de densidade se apresenta nas regiões norte e nordeste do país, enquanto o estado com menor densidade é o do Maranhão, 76,5 celulares a cada grupo de 100 habitantes.

Complementarmente, o cenário da banda larga fixa no Brasil é mais restrito, pois atinge cerca de 46% dos domicílios do território nacional. Apresenta a distribuição geográfica semelhante ao das redes móveis, visto que a densidade é mais elevada em estados do Sul e do Sudeste em relação às outras regiões. O estado brasileiro

com menor densidade, como nas redes móveis, é o Maranhão, com 15,7% dos domicílios dotados de banda larga fixa.

Figura 2 - Evolução do Número de Acessos no Tempo
Evolução do Número de Acessos no Tempo



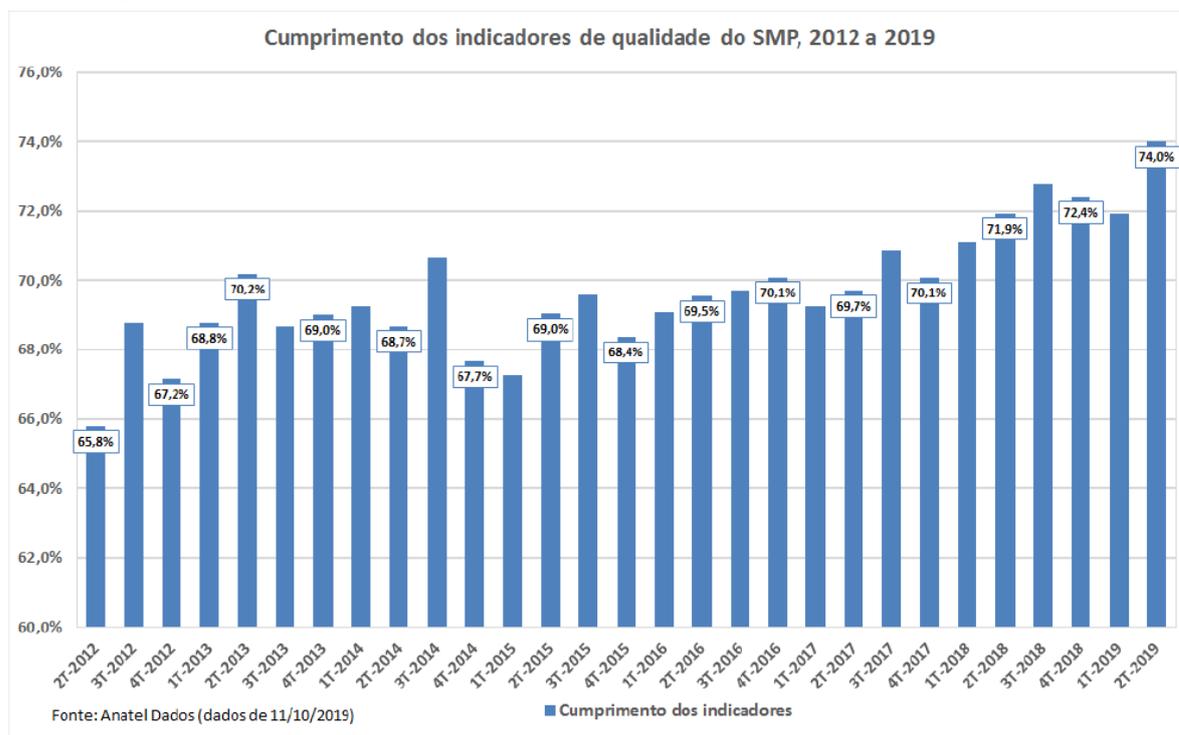
Fonte: ANATEL (2019a)

O número de acessos à rede móvel, conforme consta na Figura 2, atingiu o seu ápice em maio de 2015, quando houve 284.174.001 acessos. O dado mais recente, coletado por ocasião da presente pesquisa, é de agosto de 2019, quando houve 228.247.589 acessos, representando uma redução substancial nos últimos 4 anos de medição. Entretanto, é possível verificar que a tendência de redução acompanha a redução dos acessos em redes móveis de menor velocidade como 2G e 3G, tecnologias mais presentes nos anos iniciais do surgimento dos *smartphones*. As redes de maior velocidade, como é o caso do 4G, tem apresentado um crescimento acelerado desde fevereiro de 2013, pois em agosto de 2019 já representavam 63,6% do total de acessos.

Outra publicação, o Relatório de Serviço Móvel Pessoal (ANATEL, 2019b), também destaca a tendência de redução no número de acessos total no Brasil, atribuindo a diversos fatores, alguns de natureza mais técnica e operacional, tais como a diminuição das interconexões de rede entre operadoras do serviço; e outras relacionadas a mudanças nos perfis de usuário, por exemplo, a opção por pacotes de internet com tarifas pós paga. Também considera que o serviço de telefonia móvel tem sido afetado pelo cenário econômico que o país vivenciou em um período mais recente, por ocasião da realização desta pesquisa. Apesar da tendência de redução,

o relatório também destaca que o Brasil foi o 6º país no mundo em 2018 com maior quantidade de acessos através da rede móvel, o que equivale a 2,54% dos acessos no mercado global nesse período.

Figura 3 - Cumprimento dos Indicadores de Qualidade do SMP



Fonte: ANATEL (2019)

Quanto à qualidade do serviço disponibilizado pela telefonia móvel no país, o Relatório de Serviço Móvel Pessoal também apresenta que há uma constante evolução na série histórica do acompanhamento dos indicadores de qualidade, entre os anos de 2012 e 2019. Na Figura 3, é possível verificar que 74% dos indicadores de qualidade tinham sido cumpridos pelas operadoras do serviço. Os indicadores medidos pela ANATEL são 14 índices que avaliam desde a percepção dos usuários até questões mais operacionais como taxas de conexão de dados e queda da conexão de dados.

6.2.2 CUSTO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

Para fins de análise de inclusão financeira, foram levantados amostralmente os custos e as tarifas dos serviços financeiros mais básicos oferecidos pelas *fintechs* pesquisadas e comparados analogamente com os serviços financeiros similares

oferecidos pelos principais bancos. Os serviços financeiros considerados para esta pesquisa foram: contas correntes, saques em caixas eletrônicos, transferências eletrônicas por TED e cartão de crédito. O custo avaliado na pesquisa se refere ao valor mensal ou unitário para uso desses serviços financeiros. As informações foram obtidas das páginas eletrônicas de cada uma das *fintechs* pesquisadas e dos bancos pesquisados. A Tabela 3 apresenta a amostra de custos e tarifas dos serviços financeiros das *fintechs*.

Tabela 3 - Tarifas dos Serviços Financeiros das Fintechs

Fintech	Conta Corrente	Anuidade Cartão de Crédito	Tarifa Saques	TED Eletrônico
Nubank	Sem custos	Sem Custos	R\$ 6,50 por saque	Sem custos
Banco Original	R\$ 12,50 mensais	Sem custos	Sem custos	Sem custos
Banco Inter	Sem Custos	Sem custos	Sem Custos	Sem custos
Next	Sem Custos	Sem Custos	Sem Custos	Sem Custos
Neon	Sem Custos	Sem Custos	R\$ 6,90 a partir do 2º saque mensal	Sem custos

As *fintechs* verificadas na amostra realizam uma análise cadastral com a finalidade de aprovação de crédito para obtenção de cartões de crédito. No entanto, as informações disponíveis pelas empresas são insuficientes e não permitem fazer uma análise adequada. Geralmente, as páginas eletrônicas informam apenas que há uma idade mínima (18 anos) e a necessidade do Cadastro de Pessoa Física (CPF) estar em situação regular junto à Receita Federal. De resto, cientificam os potenciais clientes de que é realizada uma análise de perfil cruzada a partir de informações disponíveis no mercado.

A Tabela 4 mostra as tarifas dos bancos para os mesmos serviços financeiros pesquisados na Tabela 3 para as *fintechs*.

Tabela 4- Tarifas dos Serviços Financeiros dos Bancos

Banco	Conta Corrente	Anuidade Cartão de Crédito	Tarifa Saques	TED Eletrônico	Abertura de Conta
Caixa Econômica Federal (Cesta Simples)	R\$ 28,90 mensais	R\$ 63,00	R\$ 2,30 a partir do 5º saque	R\$ 10,00	Presencial
Banco do Brasil (Pacote Digital)	R\$ 14,85 mensais	Sem Custos com compras acima de R\$ 100,00	R\$ 2,00 a partir do 5º saque	R\$ 10,45	Digital
Banrisul (Tarifa Econômica Expressa)	R\$ 29,00 mensais	Sem Custos com compras acima de R\$ 50,00	R\$ 2,30 a partir do 5º saque	R\$ 10,50	Presencial
Itaú (Pacote Padronizado)	R\$ 13,10 mensais	Sem Custos com compras acima de R\$ 100,00	R\$ 2,05 a partir do 5º saque	R\$ 10,50	Digital
Bradesco (Pacote Padronizado)	R\$ 12,45 mensais	Sem Custos com compras acima de R\$ 50,00	R\$ 2,00 a partir do 5º saque	R\$ 10,45	Digital

É relevante mencionar que se verificou, para alguns dos bancos pesquisados, a cobrança adicional de R\$ 30,00 que se refere a confecção do cadastro para início de relacionamento, durante a abertura da conta corrente. A taxa em questão está vinculada a pesquisa de informações realizada junto a outros órgãos do mercado para avaliar o perfil de crédito do cliente.

6.3 USO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

O Relatório de Inclusão Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p. 18) define o uso como “a extensão e a profundidade de uso dos serviços e produtos financeiros.”. A avaliação do uso, de acordo com o documento, permite verificar a evolução do relacionamento bancário. São considerados o uso dos serviços financeiros tais como a quantidade de contas de depósito, a quantidade de transações

realizadas em diferentes de canais, a frequência do uso de ferramentas de pagamento e a contratação de serviços de crédito.

Sarma (2008), a despeito do uso dos serviços financeiros, diz que possuir uma conta corrente em um banco não é suficiente para fazer parte de um sistema financeiro inclusivo. Dessa forma, considera que é necessário que os serviços financeiros sejam minimamente utilizados pelos usuários, caso contrário essas pessoas podem ser consideradas marginalizadas pelo sistema financeiro.

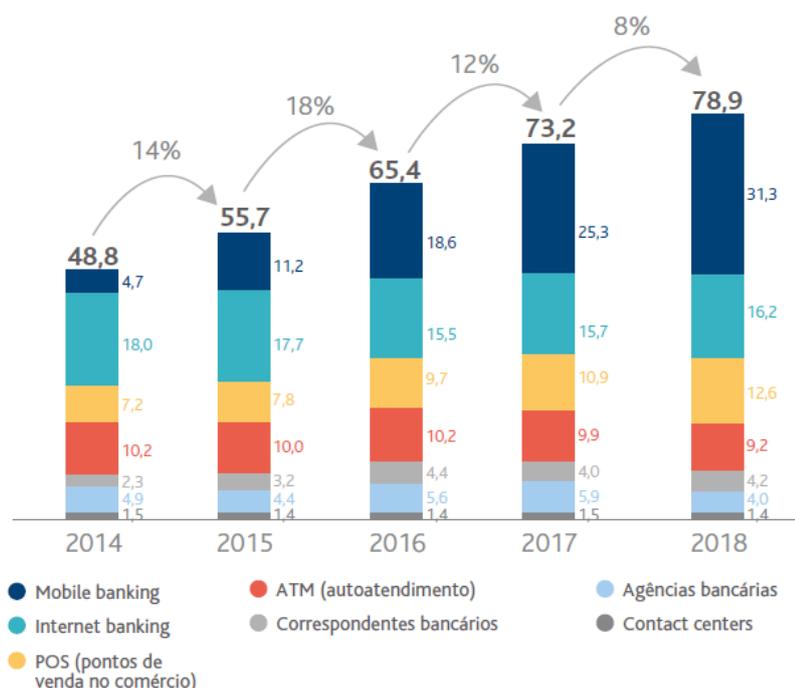
A Tese de Impacto Social em Serviços Financeiros (ARTEMISIA, 2018) trabalha com a mesma definição trazida pelo Relatório de Inclusão Financeira, acrescentando que o acesso a uma conta corrente ou a um serviço financeiro nem sempre se converte em uso efetivo desses produtos. Refere que a falta de uso representa a dificuldade de os serviços financeiros atenderem às necessidades reais das pessoas de baixa renda. Alerta também para a falta de qualidade do uso, caso não esteja acompanhado da devida educação financeira.

A Pesquisa de Tecnologia Bancária da Febraban (FEBRABAN, 2019) traz diversos dados sobre o comportamento de uso dos serviços financeiros pelos brasileiros. Os dados se referem amostralmente aos bancos participantes da pesquisa, contudo aqueles dados que se referem ao uso de *mobile banking* permitem também avaliar como o mesmo comportamento pode ser transferido para as *fintechs*, visto que os canais de acesso aos serviços financeiros são predominantemente digitais.

Desde 2016, o *mobile banking* é o canal de acesso mais acessado pelos brasileiros para realizar transações bancárias. A Figura 4 mostra que em 2018 foram 31,3 bilhões de transações bancárias realizadas através desse canal, quase o dobro do *internet banking*, segundo colocado na preferência dos usuários. Em percentual, o *mobile banking* representou cerca de 40% do total de transações bancárias no ano. A Figura 4 também permite observar, considerando a evolução dos últimos 5 anos, que o incremento de transações bancárias no país tem sido alavancado pelo *mobile banking*, visto que o restante dos canais somados tem se mantido estável.

Figura 4 - Evolução das Transações Bancárias por Canal

EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR CANAL (EM BILHÕES DE TRANSAÇÕES)

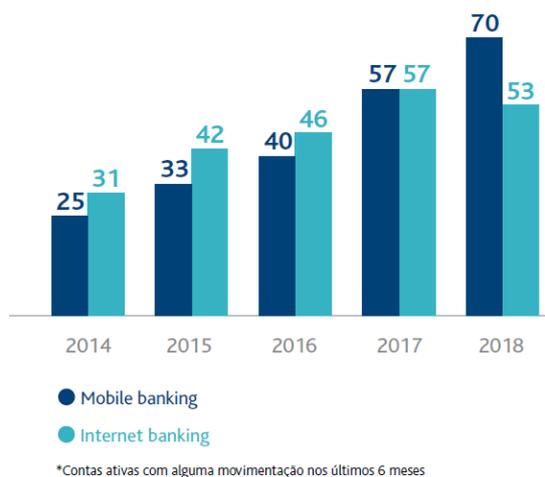


Fonte: Febraban (2019)

Algo que reforça essa tendência é o número de contas que acessaram o *mobile banking* nos últimos anos. De acordo com a Figura 5, é possível verificar que o número de contas correntes que usavam o *internet banking* em 2018 passou a regredir, enquanto essa quantidade segue avançando significativamente para o *mobile banking*. A publicação informa que 94% dos usuários dessas contas são pessoas físicas.

Figura 5 - Contas com Uso de Mobile Banking e Internet Banking

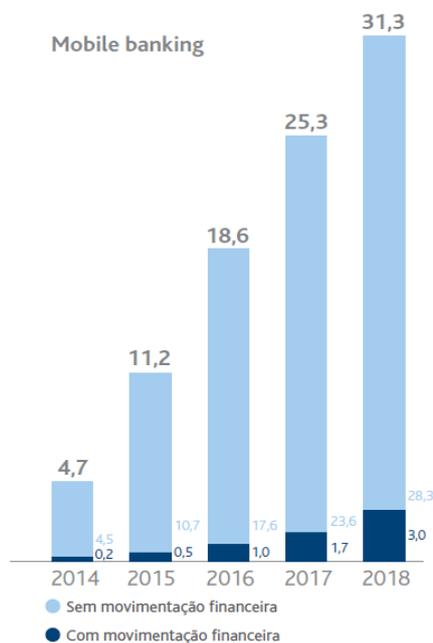
CONTAS COM USO DE MOBILE BANKING E INTERNET BANKING (EM MILHÕES)*



Fonte: Febraban (2019)

Em relação ao uso do *mobile banking* sem efetuar movimentação financeira, também se verifica um crescimento elevado nos últimos cinco anos. A Figura 6 apresenta a evolução do período, permitindo também verificar que os usuários do serviço realizam acessos em que predominam consultas sem movimentação financeira, meramente para acompanhamento e consulta de informações disponibilizadas pelos aplicativos bancários.

Figura 6 - Transações Bancárias no Mobile Banking



Fonte: Febraban (2019)

A Tabela 5 estratifica os dados apresentados na Figura 6, demonstrando a variação absoluta e percentual do uso dos principais serviços acessados através do *mobile banking* entre os anos de 2017 e 2018. Também é possível identificar na Tabela 5 que o brasileiro utiliza predominantemente serviços mais básicos dos bancos, tais como pesquisa de saldo, pagamentos de contas e transferências, deixando em segundo planos os serviços como crédito e investimentos.

Tabela 5 - Evolução das Transações (Número de Transações em milhões)

Transação	2017	2018	Variação
Pagamento de Contas	872	1.600	83%
Transferências/DOCs/TEDs	394	862	119%
Contratações de Crédito	225	359	60%
Investimentos/Aplicações	10	14	40%
Pesquisa de Saldo	18.600	21.800	17%

Fonte: Febraban (2019)

A Pesquisa da Febraban apresentada trouxe dados gerais do uso dos serviços financeiros no Brasil, sem focar em um grupo específico da população. A pesquisa Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil (PLANO CDE; FGVEASP; 2016) trouxe em 2016 o comportamento das classes sociais C, D e E em relação aos serviços financeiros. À época, o estudo demonstrou que 57% das pessoas entrevistadas possuíam contas em bancos, porém apenas 7% faziam uso dela mais de uma vez por mês. Em relação a transações específicas de pagamento, 68% dessas pessoas efetuavam pagamentos em caixa lotéricos, 10% os faziam em agências bancárias e somente 5% efetuavam os pagamentos via internet.

6.4 QUALIDADE DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

O Relatório de Inclusão Financeira (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p. 18) define a qualidade dos serviços financeiros como “a relevância dos serviços e produtos financeiros para a vida diária do consumidor e a efetividade dos canais de atendimento e reclamação.”. Segundo a publicação, trata-se da mais complexa das dimensões da inclusão financeira, pois exige, em especial, pesquisas de satisfação dos consumidores em relação aos serviços financeiros.

A Tese de Impacto Social em Serviços Financeiros (ARTEMISIA, 2018) refere que a qualidade do serviço financeiro está vinculada ao uso sem endividamento e ao aumento da poupança. Na mesma linha do Relatório de Inclusão Financeira, aponta

a dificuldade de mensurar a qualidade, visto que se trata de um atributo empírico, contudo é importante de ser avaliada, pois leva a melhoria da oferta dos serviços financeiros e à melhor utilização deles pela população excluída.

No Brasil, as pesquisas com temas relacionados às *fintechs* não são encontradas em grande número, contudo têm se desenvolvido a partir de algumas empresas especializadas e de outras empresas interessadas no setor financeiro. Verifica-se de maneira significativa a busca pela comparação dos serviços financeiros oferecidos pelas *fintechs* e pelos bancos, justamente com a intenção de perceber qual deles está alcançando a melhor qualidade em seu portfólio de serviços. Outro aspecto interessante é o fato das pesquisas ainda estarem buscando conhecer o perfil dos usuários que estão se tornando clientes dos serviços financeiros das *fintechs*.

Em relação ao perfil dos clientes das *fintechs*, a pesquisa Banco Digital 2019 (CANTARINO BRASILEIRO, 2019) verificou que há uma predominância do público jovem entre os usuários: 48% deles possuem idade até 29 anos. Esse dado reforça a relação entre os bancos digitais e a geração dos chamados *millenials*³. A predominância também ocorre entre as classes sociais e as regiões do país onde esses clientes residem. São 16% pertencentes à classe alta e 55% pertencentes à classe média, enquanto 74% dos usuários vivem nas regiões sul e sudeste do Brasil.

A pesquisa também traz dados sobre os critérios que levam os usuários a escolher entre um banco tradicional e as *fintechs* (bancos digitais). Entre os critérios analisados que se destacaram para os bancos digitais estavam as taxas (51%), o acesso a qualquer horário (38%) e a transparência (36%). A Figura 7 apresenta os percentuais de cada um dos critérios da pesquisa.

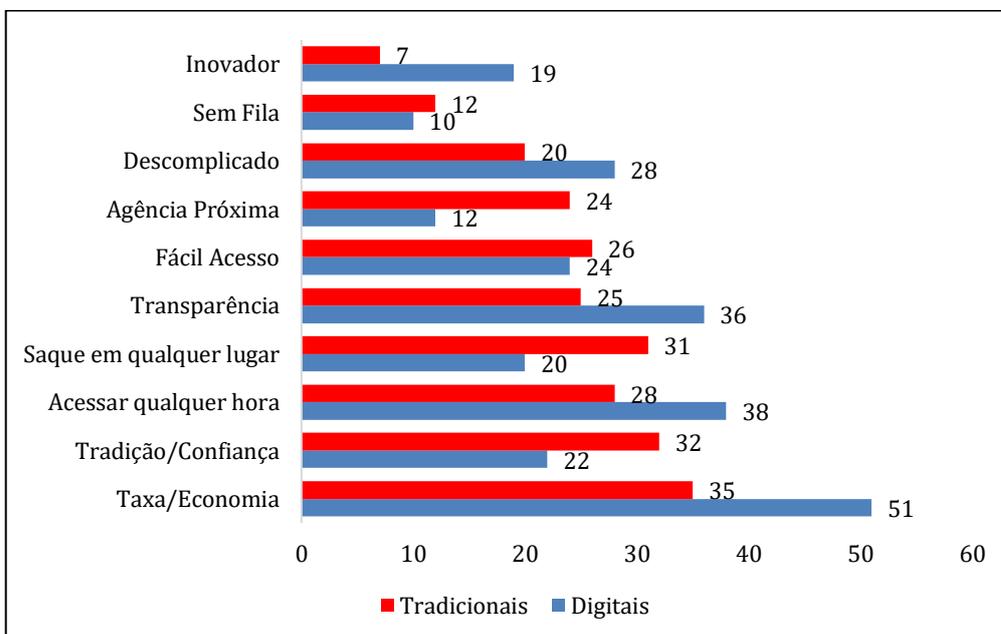
Em relação à satisfação propriamente dita, a pesquisa Conta Digital 2019 não a mensura diretamente. No entanto, traz uma inferência interessante, pois avalia o grau de lealdade dos usuários, através da metodologia NPS - *Net Promoter Score*⁴. Os resultados apontam que 30,7% dos clientes dos bancos digitais estão no grupo dos promotores, enquanto esse número é de 17,5% entre os clientes dos bancos tradicionais. A pesquisa traz a ressalva que, comparados aos números levantados em

³ Geração nascida a partir da década de 1980 e que cresceram em um período de intensa globalização e passaram a fazer uso intensivo da tecnologia. (CARVALHO, 2017)

⁴ O *Net Promoter Score* (NPS) é uma metodologia criada nos Estados Unidos com o objetivo de avaliar o grau de lealdade dos clientes com as empresas. A partir da pergunta “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?” classifica os clientes entre detratores, neutros e promotores. Os primeiros são clientes insatisfeitos que não voltaria a fazer negócio com a empresa, enquanto os últimos são leais e dão *feedbacks* positivos. (DUARTE, 2018)

2017, houve uma redução entre a diferença dos índices obtidos por bancos digitais e bancos tradicionais.

Figura 7 - Critérios para Considerar um Banco (Digitais x Tradicionais)



Fonte: Cantarino Brasileiro (2019)

Outra empresa que realizou e tem realizado pesquisas sobre o tema é a Google. De acordo com o portal FintechLab (2018b), uma pesquisa realizada pela Google no Brasil, em 2018, identificou entre 800 entrevistados que 71% estavam satisfeitos com os serviços financeiros das *fintechs*, enquanto apenas 19% se consideravam insatisfeitos com as *startups*. Já em relação aos bancos tradicionais, 42% desses mesmos entrevistados estavam satisfeitos com os bancos tradicionais e 25% entendiam que estavam insatisfeitos.

A pesquisa do Google também verificou que apesar das tarifas cobradas pelos serviços financeiros ainda constarem entre os fatores mais importantes para optar entre bancos e *fintechs*, a experiência proporcionada pelas plataformas de serviço é bastante relevante no momento da escolha. Entre os participantes, foram mais frequentemente mencionadas como características importantes a rapidez no serviço (34%) e a facilidade de uso e atendimento ao cliente (30%).

Em 2019, a Google Brasil promoveu um evento chamado *Fintech@google*, onde apresentou uma nova pesquisa, nesta oportunidade com 500 brasileiros, sendo que 40% dos entrevistados eram clientes tanto de bancos quanto das *fintechs*. Nessa edição, foi possível verificar uma evolução da satisfação tanto de bancos quanto das

fintechs: 78% dos clientes das *fintechs* estavam satisfeitos com os serviços financeiros, enquanto 55% dos clientes estavam satisfeitos com os bancos. Um outro dado interessante da mesma pesquisa é em relação ao interesse de trocar os serviços financeiros dos bancos pelas *fintechs*, o qual em média é de 17% entre os entrevistados brasileiros. Na distribuição geográfica desse percentual, o interesse é maior nas regiões nordeste e norte, onde 21% dos entrevistados estão dispostos a trocar das instituições financeiras tradicionais pelas *startups*. (BASTOS, 2019)

Através da metodologia NPS, mencionada anteriormente, algumas *fintechs* mantém avaliações internas sobre a satisfação de seus clientes e as divulgam para o público em geral, são os casos do Nubank e do Banco Inter. O primeiro aplica a metodologia desde 2015 e tem um NPS acima de 85 pontos em todos o período até 2019. O último resultado apresentado pela *fintech*, em outubro de 2019, quando da realização da presente pesquisa, indicou que o NPS era de 87 pontos (NUBANK, 2019). Já o Banco Inter, cuja informação é divulgada para investidores, possuía em setembro de 2019 um NPS de 67 pontos. (BANCO INTER, 2019)

6.4.1. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para que seja possível entender a avaliação de satisfação das *fintechs* é importante avaliar como funciona o atendimento ao cliente dessas *startups*. A contextualização desse aspecto se torna essencial, considerando que as plataformas das *fintechs* são totalmente digitais. Dessa forma, esta seção estuda quais são os canais de atendimento disponibilizados por bancos e *fintechs*.

Na Tabela 6, são apresentados os canais de atendimento disponibilizados pelas *fintechs* pesquisadas para o presente trabalho. As informações foram obtidas nas páginas eletrônicas das *fintechs*. Verifica-se na que há uma visível diversificação dos canais de atendimento nas *fintechs* pesquisadas. Excetuando o Banco Original, cujos canais de atendimento disponibilizam o correspondente bancário através de parceiros, os contatos com as *fintechs* são realizados por canais de atendimento digitais ou por telefone. Apesar de todas as *fintechs* disponibilizarem os canais de atendimento tradicionais, tais como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) através de um telefone gratuito (0800) e o email, percebe-se o uso intensivo da tecnologia para facilitar o atendimento dos usuários, principalmente através de inteligência artificial, de aplicativos e de redes sociais.

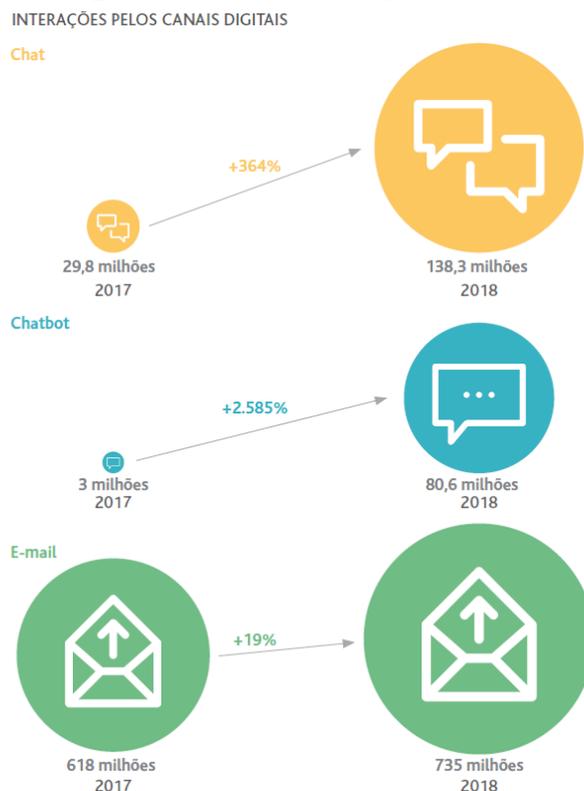
Tabela 6 - Canais de Atendimento das Fintechs

Fintech	Canais de Atendimento
Nubank	Email, SAC 0800, chat, ouvidoria via telefone 0800 e email, aplicativo e redes sociais.
Next	Email, SAC 0800, SAC via telefone 0800 para deficientes auditivos, aplicativo, formulário eletrônico, Ouvidoria via telefone 0800, Inteligência Artificial via aplicativo <i>whatsapp</i> , negociação via aplicativo <i>whatsapp</i> e redes sociais.
Neon	Email, ouvidoria via telefone 0800, aplicativo e redes sociais.
Banco Original	SAC telefone 0800, SAC via telefone para deficientes auditivos, correspondentes bancários, ouvidoria via telefone 0800, canal de ética por telefone, atendimento por telefone ligação do exterior, chatbot (inteligência artificial) e redes sociais.
Banco Inter	SAC via telefone 0800, SAC via telefone 0800 para deficientes auditivos, ouvidoria via telefone 0800, chatbot (inteligência artificial), formulário eletrônico no site, redes sociais e canal de denúncia por telefone.

Outro detalhe que se observa nas páginas eletrônicas das *fintechs* é a forte presença de informações para auxiliar os usuários, sobretudo através de centrais de ajuda, páginas de perguntas frequentes e *blogs* de notícias ou de artigos. A consulta dessas informações pode ser considerada como uma espécie de pré atendimento, mesmo que não haja a interação com um colaborador da *fintech* ou com uma inteligência artificial.

Para fins de comparação, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019 (FEBRABAN, 2019) realizou o levantamento de dados sobre as interações dos usuários com os canais de atendimento digitais dos bancos tradicionais. A Figura 8 mostra a evolução dessas interações entre o ano de 2017 e de 2018.

Figura 8 - Interações pelos Canais Digitais



Fonte: Febraban (2019)

Entre os canais de atendimento digitais mais tradicionais, o *email* ainda é predominante na preferência dos usuários, entretanto o número de interações teve baixo crescimento, na comparação entre 2017 e 2018. Por outro lado, as interações com os *chatbots*⁵, ferramenta mais atual e sofisticada, ainda que menores em relação aos *emails*, cresceram de forma exponencial, cerca de 2585%, durante o mesmo período.

6.5 FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA

Esta seção realiza uma análise das características inerentes às *fintechs* que são potenciais para proporcionar a inclusão financeira das pessoas à margem do sistema financeiro. Trata-se de uma seção para complementar o estudo das três dimensões realizadas neste capítulo.

⁵ Os *chatbots* são *softwares* que usam inteligência artificial provida de recursos como o aprendizado de máquina (*machine learning*) para compreender a linguagem humana e gerar interações automáticas com usuários através de ferramentas como redes sociais e *chats*. Os *chatbots* tem se popularizado em atendimentos eletrônicos de diversos serviços que utilizam aplicativos de *smartphone* e sites, por exemplo, em *e-commerces*. (CABRAL, 2018)

Para a Banco Mundial (2018), a inclusão financeira é uma ferramenta para redução da pobreza, que cria oportunidades para economias crescerem, facilitando a vida das pessoas nos seus cotidianos e ajudando suas famílias. O acesso a contas correntes possibilita o uso de outros serviços financeiros, tais como poupança, crédito e seguros. A instituição desenvolve a iniciativa *Universal Financial Access by 2020* em 25 países da América Latina, África, Ásia e Oceania, os quais considera prioritários por representarem mais de 70% do universo de pessoas excluídas do sistema financeiro. Entre os países envolvidos na iniciativa está o Brasil. Para aumentar a inclusão financeira nesses países, a iniciativa estimula:

- a criação de um ambiente regulatório para disponibilizar acesso a transações financeiras;
- a expansão dos pontos de acesso do sistema financeiro;
- a melhora da capacidade financeira das pessoas;
- a viabilização de programas de governo para inclusão financeira;
- o foco em grupos sociais como mulheres e produtores rurais;
- o encorajamento do uso dos serviços financeiros pelas pessoas.

Em relação às *fintechs* é importante resgatar o conceito delas. De acordo com as definições mencionadas no Capítulo 3, entre os quais destacamos ABfintechs (2019), Lacasse (2016) e FintechLab (2016), a característica primária das *fintechs* é o uso intensivo da tecnologia para aplicação nos serviços financeiros. A partir dela derivam outras características. Siqueira e Diniz (2017) citam, por exemplo, que as *fintechs* são dotadas de especialização, desburocratização e baixos custos de transação. O relatório Report FintechLab (FINTECHLAB, 2016) reforça a condição das *fintechs* de especialistas, afirmando que são gestadas para atendimento de necessidades específicas e, por consequência, são enxutas e possuem menor custo de operação.

Ozili (2017) reforça a questão da desburocratização e dos menores custos de transação. Descreve cinco benefícios em optar pelos serviços financeiros das *fintechs* em detrimento aos bancos:

- as *fintechs* podem fornecer serviços financeiros mais ágeis dos que os bancos, pois possuem processos mais simplificados;
- a flexibilidade regulatória de não precisar lidar com depósitos tal como os bancos reduz os custos para as *fintechs* e para seus usuários;

- as *fintechs* formam parcerias com instituições financeiras tradicionais, reduzindo custos operacionais, melhorando as suas atividades de intermediação e viabilizando a continuidade das *fintechs*;
- considera que as *fintechs* possuem condições melhores que outras instituições financeiras em fornecer emergencialmente empréstimos de menor valor para pessoas de baixa renda;
- as plataformas digitais das *fintechs* propiciam conveniência nos serviços financeiros, pois os disponibilizam em qualquer lugar e a qualquer tempo.

Murthy et al (2019) afirma que nos mercados desenvolvidos as *fintechs* se beneficiam das estruturas de internet, dos consumidores esclarecidos e do predomínio do dinheiro digital. Em contrapartida, em mercados emergentes e economias em desenvolvimento, onde há falta dessas condições, as *fintechs* também tem se saído bem. Os fatores apontados para esse desempenho são:

- os esquemas de pagamento digital estão sendo difundidos, criando infraestruturas para trazer novos negócios ao mercado;
- a integração de mecanismos de terceiros tem facilitado a inovação para alcançar os consumidores;
- a crescente popularização do *smartphone* tem melhorado a experiência do consumidor;
- as novas fontes de dados que têm melhorado a entrega e os custos de serviço;
- a regulação dos países está proporcionando uma experiência mais segura dos serviços financeiros.

Murthy et al (2019) também menciona que as *fintechs* estão inovando em todas as etapas da cadeia de valor e que isso tem permitido melhorar o acesso e o uso dos serviços aos consumidores de baixa renda. Dessa forma, tem potencial para melhorar os serviços financeiros para pessoas de baixa renda através de:

- melhor experiência nos serviços financeiros através dos aplicativos, aumentando o uso, a confiança e engajamento do consumidor;
- melhores produtos introduzidos por características digitais ou por eficiência operacional, trazendo maior acesso ou disponibilidade para o consumidor;
- novas propostas de produtos e de experiência de uso, permitindo a customização e flexibilidade ao consumidor;
- bases de mercado que catalisam outros serviços financeiros;

- aumento da concorrência no mercado através da inovação de produtos e de experiência.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são apresentadas as considerações finais acerca da presente pesquisa, utilizando os objetivos propostos como referenciais para elaboração das conclusões do trabalho.

7.1 CONCLUSÕES

Nos últimos anos, a inclusão financeira tem sido alvo do interesse de organismos internacionais e das entidades governamentais de diversos países. Além da criação de metodologias para quantificar a população inserida no sistema financeiro e para mensurar o grau de inclusão financeira das pessoas, os esforços também estão orientados para aumentar o acesso da população excluída aos serviços financeiros. Os dados coletados pelo Banco Mundial (KUNT et al, 2018), por exemplo, apontam a evolução mundial na inclusão financeira, entretanto os mesmos dados demonstram um longo caminho a ser percorrido para alcançar percentuais de inclusão financeira mais aceitáveis.

Por outro lado, o surgimento das *fintechs* em um período bastante recente, oriundo de uma conjuntura econômica instável aliada à popularização das inovações tecnológicas como o *smartphone*, tem criado um contexto de concorrência aos bancos tradicionais e de novas oportunidades no sistema financeiro nacional e internacional. As plataformas essencialmente digitais possibilitam a operação das *fintechs* com custos menores que os bancos tradicionais. Além de proporcionarem uma grande capacidade de acesso e disponibilidade às pessoas, têm favorecido a oferta de novos serviços financeiros combinados com tarifas menores que o praticado por outras instituições financeiras. Diante desse cenário, o número de *fintechs* tem crescido tal como a quantidade de novos usuários de seus serviços, o que suscita o questionamento sobre o potencial desse novo *player* do mercado em contribuir para inclusão financeira de países como o Brasil.

Para avaliar a potencialidade de contribuição das *fintechs*, o presente trabalho realizou uma pesquisa para verificar a inclusão financeira a partir de três dimensões

associadas, fundamentado principalmente nos estudos de Sarma (2008) e do Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central do Brasil (2015). As três dimensões de pesquisa foram: acesso, uso e qualidade dos serviços financeiros. Para tanto, foram coletados dados sobre o tema em documentos de domínio público e disponíveis na internet, tais como relatórios, pesquisas, trabalhos acadêmicos, páginas eletrônicas, além de outras publicações.

Em relação ao objetivo principal do trabalho, ou seja, verificar se há elementos nos serviços das *fintechs* que possam contribuir na inclusão financeira para não clientes do sistema financeiro, as três dimensões analisadas indicam que as *fintechs* estão se desenvolvendo e possuem potencial para atender aos requisitos para auxiliar na inclusão financeira da população brasileira. A pesquisa trouxe que tanto a estrutura quanto a adesão aos serviços de telefonia móvel têm evoluído para propiciar acesso e disponibilidade aos serviços financeiros digitais. Também se observou que as tarifas dos serviços financeiros são fortemente competitivas e atrativas em relação aos seus concorrentes do segmento bancário, impondo barreiras muito baixas para adesão de novos clientes. Quanto ao uso dos serviços financeiros, é visível o comportamento do consumidor, migrando solidamente para a realização de transações financeiras através de *mobile banking*, o que é uma vantagem para as plataformas digitais das *fintechs*. A última dimensão, a qualidade dos serviços financeiros, mesmo que mais limitada quanto aos dados, permitiu verificar indícios de satisfação e de preferência favoráveis às *fintechs* frente às instituições bancárias.

Contudo, há de se avaliar que possam existir algumas condicionantes para que esses elementos sejam efetivos para influenciar na inclusão financeira da população brasileira. Uma delas é a necessidade de adequação à realidade da população baixa renda, grupo social mais atingido pela exclusão financeira. Estudos como da organização Artemisia (2018) e do Banco Mundial (2018) permitem refletir que os produtos e serviços financeiros das *fintechs* devem ser desenvolvidos para atender as limitações de renda e de educação financeira das pessoas, a partir de soluções que visem estimular o seu uso continuado e proporcionar uma experiência de qualidade para esses clientes. Dessa forma, é bastante relevante que o desenvolvimento das soluções às pessoas de baixa renda identifique e considere as causas da falta de acesso aos serviços financeiro.

Outra condicionante é a concorrência aos bancos. As instituições tradicionais possuem instrumentos consolidados para monitorar o mercado e podem corrigir as

suas estratégias de negócio para evitar a perda de clientes para as *fintechs*. Algumas estratégias já podem ser observadas, por exemplo, a redução das tarifas dos serviços financeiros. A redução das tarifas pelos bancos aumenta a necessidade das *fintechs* buscarem outras soluções em serviços financeiros para atrair novos clientes, contudo possibilita maiores condições de inclusão financeira.

Contudo, as estratégias dos bancos podem seguir outros caminhos. Por exemplo, as parcerias entre *fintechs* e bancos, fenômeno que tem sido bastante comum no cenário atual. Conforme mencionado, a concorrência dos bancos é uma sombra para as *fintechs*, mas não somente por atuar no mesmo mercado, também pelo seu poderio financeiro, o qual garante capacidade de investimentos, especialmente em tecnologia e segurança. Dessa forma, algumas *fintechs* são incorporadas ou nascem na condição de parceiras para desenvolvimento de soluções específicas para atendimento de necessidades dos bancos, forçando o alinhamento às estratégias de negócio do parceiro.

O primeiro objetivo específico do estudo era identificar se os serviços financeiros das *fintechs* possuem diferenciação em relação aos serviços financeiros oferecidos pelos bancos. Verificou-se no período do estudo que existem algumas diferenciações, porém elas podem ser consideradas transitórias, visto que os bancos podem equiparar processos e estratégias de negócio. Os principais aspectos de diferenciação são essencialmente: as tarifas dos serviços financeiros; a simplificação dos serviços, tornando-se menos burocráticos; e as opções de atendimento ao cliente.

O segundo objetivo específico do estudo era identificar os impactos da concorrência das *fintechs* sobre as preferências dos usuários de serviços financeiros de bancos. A análise dos dados referente a qualidade dos serviços financeiros permitiu verificar através das pesquisas de satisfação que os clientes dos bancos estão atentos aos movimentos das *fintechs*. Observou-se que um contingente de clientes mantém o relacionamento com os dois tipos de instituições financeiras utilizando de modo complementar, o que auxilia na base de comparação sobre o funcionamento dos serviços financeiros. Assim, no período da pesquisa, foi verificado que as *fintechs* tem se destacado na qualidade dos serviços financeiros mais do que os bancos.

Ainda é importante ressaltar que as *fintechs* são apenas uma peça da engrenagem da inclusão financeira. O contexto brasileiro precisa garantir as condições para as pessoas à margem do sistema financeiro seja incorporada a ele.

Ou seja, o cenário necessita evoluir mais, por exemplo, em níveis de regulação para o funcionamento da *fintechs*, ainda incipiente no Brasil; e em níveis de renda para as pessoas excluídas, pois se trata de um requisito importante para uso dos serviços financeiros e continuidade de acesso ao sistema financeiro após um usuário acessá-lo. Ainda assim, como contraponto, o país tem incrementado suas políticas para inclusão financeira, visto que monitora a situação através de levantamentos como o Relatório de Cidadania Financeira e participa de iniciativas internacionais, como por exemplo, o *Universal Financial Access by 2020*, do Banco Mundial.

REFERÊNCIAS

- ABFINTECHS. **Quem somos**, 2019. Disponível em: <https://www.abfintechs.com.br/sobre>. Acesso em: 9 jun. 2019.
- ANATEL. **Panorama Setorial de Telecomunicações**. [Brasília: ANATEL], 2019a. Disponível em: <https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/K7mZVcGRaGycLEE>. Acesso em: 6 nov. 2019.
- ANATEL. **Relatório de Serviço Móvel Pessoal 2º Trimestre de 2019**. [Brasília: ANATEL], 2019b. Disponível em: <https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/wyJqiCFMtzgJFTI>. Acesso em: 21 nov. 2019.
- ARTEMISIA. **Tese de Impacto Social em Serviços Financeiros**, 2018. Disponível em: <https://artemisia.org.br/servicosfinanceiros/>. Acesso em: 24 out. 2019.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de inclusão financeira n. 3**. Brasília, 2015. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/RIF2015.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2019.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira 2018**. Brasília, 2018a. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 28 nov. 2019.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**, 2018b. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 20 abr. 2019.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Recomendações da Basiléia**, 2018c. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/recomendacoesbasileia>. Acesso em: 9 jun.2019.
- BANCO INTER. **Relatório Gerencial e Demonstrações Financeiras** [Belo Horizonte, Banco Inter], 2019. Disponível em: <https://ri.bancointer.com.br/Download.aspx?Arquivo=yypFKgoTHYHSJgnuCnREDmQ==&linguagem=pt>. Acesso em: 2 dez. 2019.
- BANCO MUNDIAL. **UFA2020 Overview: Universal Financial Access by 2020**, 2018. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020>. Acesso em: 2 dez. 2019.
- BARBOSA, R. **Fintechs: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**, 2018. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/178364/001064883.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 3 jun.2019.

BASTOS, B. **Populares entre jovens, fintechs têm oportunidades no Norte e Nordeste, mostra pesquisa do Google**. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/11/populares-entre-jovens-fintechs-tem-oportunidades-no-norte-e-nordeste-mostra-pesquisa-do-google.html>. Acesso em: 23 nov. 2019.

BOCCHI, J.; BORBA, J.; AGÜERO, P.; MACEDO, Z. **Monografia para Economia 1**. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

BRAUNSTEIN, Sandra.; WELCH, Carolyn. Financial literacy: An overview of practice, research, and policy. **Federal Reserve Bulletin**, Estados Unidos, p. 445-457, 2002. Disponível em: <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2002/1102lead.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2019.

CABRAL, I. **O que é chatbot? Entenda como funciona o robô que conversa com você**, 2018. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/03/o-que-e-chatbot-entenda-como-funciona-o-robo-que-conversa-com-voce.ghtml>. Acesso em: 30 nov. 2019.

CANTARINO BRASILEIRO. **Pesquisa inédita revela perfil do consumidor fintech e suas preferências**, 2017. Disponível em: <http://cantarinobrasileiro.com.br/blog/pesquisa-inedita-revela-perfil-do-consumidor-fintech-e-suas-preferencias/>. Acesso em: 21 abr. 2019.

CANTARINO BRASILEIRO. **Cai de 38,7 para 30,7% a lealdade dos clientes de bancos digitais, aponta pesquisa**, 2019. Disponível em: <http://cantarinobrasileiro.com.br/blog/cai-de-387-para-307-a-lealdade-dos-clientes-de-bancos-digitais-aponta-pesquisa/>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CARVALHO, N. **Millennials: quem são e o que anseiam os jovens da geração y**. 2017. Trabalho de Conclusão de Graduação (Bacharelado em Economia) - Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/4865>. Acesso em: 20 nov. 2019.

CHRISTENSEN, C., RAYNOR, M., & MCDONALD, R. **What is Disruptive Innovation?**, 2015. Harvard Business Review, 44-53. Disponível em: <https://hbr.org/2015/12/what-is-disruptive-innovation>. Acesso em: 9.jun.2019.

COLLINS, D.; MURDOCH, J. Portfolios of the Poor: how the world's poor live on \$2 a day. **Princeton: Rutherford-Ruthven**, 2009. 296p. Disponível em: <http://www.portfoliosofthepoor.com/pdf/Chapter1.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2019.

CORCORAN, D. Avoka: Um sucesso instantâneo, 13 anos em produção. In: CHISHTI, S.; BARBERIS, J. (Coord.). **A revolução FINTECH: O manual das startups financeiras**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p. 198-200.

DUARTE, T. **O que é o Net Promoter Score?**, 2018. Disponível em: <https://satisfacaodeclientes.com/net-promoter-score/#ancora2>. Acesso em: 30 nov. 2019.

FARIAS FILHO, M.; ARRUDA FILHO, E. **Planejamento da Pesquisa Científica 2**. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019**, 2019. Disponível em: https://ciab.com.br/assets/download/researches/research-2019_pt.pdf. Acesso em: 17 out. 2019.

FERREIRA, G. **Desafios Regulatórios do Banco Central Diante das Evoluções Tecnológicas das Empresas Financeiras Fintechs no Século XXI**, 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia e Mercados) - Universidade Plesbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2018. Disponível em: http://tede.mackenzie.br/jspui/bitstream/tede/3806/5/Glauber_Ferreira_Dissertação.pdf. Acesso em: 3 jun.2019.

FINTECHLAB. **Report FintechLab**, 2016. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf. Acesso em: 15 abr. 2019.

FINTECHLAB. **Report FintechLab**, 2017. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2017-2.pdf. Acesso em: 15 abr. 2019.

FINTECHLAB. **Novo Radar FintechLab mapeia mais de 400 iniciativas**, 2018a. Disponível em: <http://fintechlab.com.br/index.php/2018/08/13/novo-radar-fintechlab-mapeia-mais-de-400-iniciativas/>. Acesso em: 15 abr. 2019.

FINTECHLAB. **Satisfação dos brasileiros com as fintechs é maior do que com bancos tradicionais**, 2018b. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2018/12/03/satisfacao-dos-brasileiros-com-fintechs-e-maior-do-que-com-os-bancos-tradicionais/>. Acesso em: 21 nov. 2019.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FURLAN, F. Banco digital acelera expansão e testa fôlego do segmento. **Valor Econômico**, São Paulo, 4 jun. 2019. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2019/06/24/banco-digital-acelera-expansao-e-testa-folego-do-segmento.ghtml>. Acesso em 20 nov.2019.

GERHARDT, T.; SILVEIRA, D.; NEIS, A.; ABREU, S.; RODRIGUES, R. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS 2009. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/52806>. Acesso em: 17 out. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, A. S. **Uma análise da inclusão financeira (2004-2013)**, 2015. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/751/3/ASGoncalves.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2019.

KEMPSON, E.; WHILEY, C. **Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion**, 1999. Disponível em: <https://www.bristol.ac.uk/geography/research/pfrc/themes/finexc/kept-out-opted-out.html>. Acesso em: 24 out. 2019.

KUNT, A.; KLAPPER, L.; SINGER, D.; ANSAR, S.; HESS, J. **Global Findex Database 2017** [Washington: Word Bank Group], 2018. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/>. Acesso em: 2 dez. 2019.

LACASSE, R. M. **A Digital Tsunami: FinTech and Crowdfunding**. 2016, Québec, v. 1, n. 1, p.1-5, abr. 2016. Disponível em: https://www.itis.ulaval.ca/files/content/sites/itis/files/fichiers/DI2016_paper_3.pdf. Acesso em: 9 jun. 2019.

LAKATOS, E.; MARCONI, M. **Metodologia do Trabalho Científico** 7. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

LEITÃO, Leonardo Costa e MELO, Herbart dos Santos. **Dicionário Tecnologia e Inovação**. Sebrae CE, 2010.

LEWIS, R.; VILLASENOR, J.; WEST, D. **The 2015 Brooking Financial and Digital Inclusion Project Report** [Washington: The Brookings Institution], 2015. Disponível em: <https://www.brookings.edu/research/the-2015-brookings-financial-and-digital-inclusion-project-report/>. Acesso em: 22 nov. 2019.

LEWIS, R.; VILLASENOR, J.; WEST, D. **The 2017 Brooking Financial and Digital Inclusion Project Report** [Washington: The Brookings Institution], 2017. Disponível em: https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip_20170831_project_report.pdf. Acesso em: 22 nov. 2019.

MAÇADA, A. C. G.; BECKER, J. L. **O impacto da tecnologia de informação na estratégia dos bancos**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n4/v41n4a10.pdf>. Acesso em: 15 abr.2019.

MANDELL, L. **Financial Literacy: If It's So Important, Why Isn't It Improving?**, 2006. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=923557. Acesso em: 15 jun.2019.

MEAD, W.: Bancos e o Momento E-Book. In: CHISHTI, S.; BARBERIS, J. (Coord.). **A revolução FINTECH: O manual das startups financeiras**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p. 6-9.

MENAT, R.: Por que Estamos tão Animados com FinTech. In: CHISHTI, S.; BARBERIS, J. (Coord.). **A revolução FINTECH: O manual das startups financeiras**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p. 10-12.

MICHELS, A. **Proposta de Indicador Financeiro**, 2015. Trabalho de Conclusão (Curso de Especialização em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/131508>. Acesso em 15 jun. 2019.

MIKLOS, D. **Fintechs can help incumbents, not just disrupt them**, 2016. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintechs-can-help-incumbents-not-just-disrupt-them>. Acesso em: 9.jun.2019.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

MOMPEAN, A. **Parcerias entre bancos e fintechs promovem inclusão financeira**. 2018. Disponível em: https://noomis.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/parcerias-entre-bancos-e-fintechs-promovem-inclusao-financeira?utm_source=related_content. Acesso em: 22 nov. 2019.

MURTHY, G.; VIDAL, M.; FAZ, X.; BARRETO, R. **Fintechs And Financial Inclusion: Looking past the hype and exploring their potential**, 2019. Disponível em: https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/2019_05_Focus_Note_Fintech_and_Financial_Inclusion_1_0.pdf. Acesso em: 1 dez. 2019.

NUBANK. **NPS de 87 pontos: um número que reflete o compromisso do Nubank em encantar o cliente**. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-tem-nps-de-87-pontos/>. Acesso em: 24 nov. 2019.

OLIVEIRA, D. **Fintechs e Inclusão Financeira**, 2018. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) - Escola de Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/FGV_5ac18c77cf0071c6ef098e97be404bdf. Acesso em: 24.out. 2019.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia Científica: um manual para a realização de pesquisas em administração**, 2011. Manual (Pós Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2011. Disponível em: https://adm.catalao.ufg.br/up/567/o/Manual_de_metodologia_cientifica_-_Prof_Maxwell.pdf. Acesso em: 08 jul.2019.

OZILI, P. **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214845017301503>. Acesso em: 16 jun. 2019.

PEIXOTO, M. **As Fintech como Instrumento de Desenvolvimento: O Caso de Moçambique**. 2018. Dissertação (Mestrado em Estratégia de Investimento e Internacionalização) - Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2018. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/23657?locale=en>. Acesso em 17 jun. 2019.

PLANO CDE; FGVEASP. **Pesquisa Segmentação em Inclusão Financeira no Brasil**, 2016. <https://cemif.fgv.br/noticias/pesquisa-segmentacao-em-inclusao-financeira-no-brasil>. Acesso em: 27 nov. 2019.

PWC BRASIL. **Pesquisa Fintech Deep Dive 2018**, 2018. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2019.

REIS, D.; VENTURA, O. Uma avaliação do índice de inclusão financeira nos estados do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, 2015. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/RBPP/article/view/3072>. Acesso em: 24 out. 2019.

ROESCH, S. **Projetos de Estágio e Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROLLI, C. **Bancos Sob Medida**. In: FEBRABAN. Revista Ciab Febraban n. 66, p. 20-23, Nov/Dez 2016. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/revista/edicao66>. Acesso em: 29 nov.2019.

ROLLI, C. **Banco digital conquista clientes de maior idade**, 2018. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/banco-digital/banco-digital-conquista-clientes-de-maior-idade>. Acesso em: 21 nov. 2019.

ROLLI, C. **Negociação virtual cresce e bancos expandem serviços**, 2019. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/banco-digital/negociacao-virtual-cresce-e-bancos-expandem-servicos>. Acesso em: 21abr.2019.

SALGADO, L. **Mobile Banking no Contexto das Estratégias de Bancarização no Brasil**, 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação em Economia) - Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2011. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000852486&opt=1>. Acesso em: 2 nov. 2019.

SARMA, M. **Index of Financial Inclusion**, 2008. Disponível em: http://icrier.org/pdf/Working_Paper_215.pdf. Acesso em: 24 out. 2019.

SIQUEIRA, E.; DINIZ, E. **Socialtech: Proposição Do Conceito De Fintech Social e Três Ilustrações Empíricas**, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/320566596_Socialtech_Proposicao_Do_Conceito_De_Fintech_Social_e_Tres_Ilustracoes_Empiricas. Acesso em: 16 jun. 2019.

ZOGBI, P. **Brasil é um dos países mais disruptivos nas finanças – e o varejo já percebeu**. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/negocios/grandes-empresas/noticia/7822321/brasil-e-um-dos-paises-mais-disruptivos-nas-financas--e-o-varejo-ja-percebeu>. Acesso em: 20 abr. 2019.