FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS DE SÃO PAULO

ROGÉRIO DONISETE LOPES DA COSTA

FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA: PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS

SÃO PAULO
2022

Rogério Donisete Lopes da Costa

FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA: PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS.

Trabalho Aplicado apresentado à Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Gestão para a Competitividade. Linha de Pesquisa: Finanças e Controladoria.

Orientador: Prof. Dr. Lauro Gonzalez

SÃO PAULO
2022

Costa, Rogério Donisete Lopes da.

Fintechs e inclusão financeira : percepções dos usuários / Rogério Donisete Lopes da Costa. - 2022.

76f.

Orientador: Lauro Gonzalez.

Dissertação (mestrado profissional MPGC) – Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

1. Empresas novas. 2. Finanças - Aspectos sociais. 3. Industria de serviços financeiros - Inovações tecnológicas. 4. Consumidores de baixa renda. I. Gonzalez, Lauro. II. Dissertação (mestrado profissional MPGC) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. III. Fundação Getulio Vargas. IV. Título.

CDU 336.71

Ficha Catalográfica elaborada por: Isabele Oliveira dos Santos Garcia CRB SP-010191/O

Biblioteca Karl A. Boedecker da Fundação Getulio Vargas – SP

ROGÉRIO DONISETE LOPES DA COSTA

FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA: PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS.

Dissertação apresentada à Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas, como requisito de obtenção do título de mestre em Administração de Empresas

Data de aprovação: 29/06/ 2022.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Lauro Gonzalez
(Orientador)
FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

Prof. Dra. Claudia Yoshinaga
(Examinador INTERNO)
FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

Prof. Tania Pereira Christopoulos
(Examinador EXTERNO)
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO -USP

RESUMO

O presente trabalho analisa a relação entre as *fintechs* e o processo de inclusão financeira de pessoas de baixa renda. Foram aplicados questionários para uma amostra de 90 respondentes, além da realização de 6 entrevistas semi-estruturadas, com pessoas de baixa renda, de maneira a compreender melhor a sua relação com as *fintechs*. Com base nos resultados, observa-se que o público de baixa renda tem procurado de fato as *Fintechs* para poder realizar transações financeiras básicas, como pagamentos e recebimentos, incluindo contas de consumo como água, luz, telefone, TV a cabo e gás e transferências via Pix, principalmente pelo menor custo ou custo zero na manutenção de contas correntes digitais e transações financeiras realizadas. Alta tecnologia, agilidade e simplicidade no manuseio foram pontos de destaque mencionados pelos respondentes. Com menor relevância, foram mencionados acesso ao cartão de crédito com menor tarifa e anuidade, negativa de grandes bancos para abertura de conta corrente e acesso ao crédito e microcrédito. Os entrevistados relataram a facilidade de realizar as transações financeiras usando o aparelho celular ou computador pessoal de qualquer lugar, sem precisar manusear dinheiro físico ou se deslocar até um banco ou pontos de atendimento, economizando tempo e reduzindo exposição a riscos. Existem, porém, serviços ainda pouco utilizados, como seguros, poupança e investimentos e acesso ao crédito, que traz à tona os limites de atuação das *fintechs*, na medida em que esses serviços são essenciais para a definição da inclusão financeira. Para alcançar a inclusão financeira, portanto, ainda é um longo caminho a ser percorrido.

Palavras-chave: *Fintechs*; Inclusão Financeira; Pessoas de baixa renda.

ABSTRACT

This present work analyzes the relationship between fintechs and the process of financial inclusion of low-income people. Questionnaires were applied to a sample of 90 respondents, in addition to 6 semi-structured interviews with low-income people, in order to better understand their relationship with fintechs. Based on the results, it is observed that the low-income public has actually sought out Fintechs to be able to carry out basic financial transactions, such as payments and receipts, including consumer bills such as water, electricity, telephone, cable TV and gas, and transfers. via Pix, mainly due to the lower cost or zero cost of maintaining digital checking accounts and financial transactions carried out. High technology, agility and simplicity in handling were highlighted points mentioned by the respondents. With less relevance, access to credit cards with lower fees and annuity, denial of large banks to open current accounts and access to credit and microcredit were mentioned. Respondents reported the ease of carrying out financial transactions using their cell phone or personal computer from anywhere, without having to handle physical cash or travel to a bank or service points, saving time and reducing exposure to risks. There are, however, services that are still underused, such as insurance, savings and investments, and access to credit, which brings to light the limits of fintechs' operations, insofar as these services are essential for defining financial inclusion. Achieving financial inclusion, therefore, still has a long way to go.

Keywords: Fintechs; Financial Inclusion; Low-income people.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Índia, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017 22
TABELA 2 - China, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017 23
TABELA 3 - México, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017 24
TABELA 4 - Kenya, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017 26
TABELA 5 - Nigéria, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017 28
TABELA 6 - Canais mais utilizados para operações do banco principal 37

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Contas correntes ativas, inativas e não bancarizados da Índia 21
FIGURA 2 - Percentual de contas correntes no país (pop. maior de 15 anos) 24
FIGURA 3 - Acesso a conta corrente via celular no Kênia (2017) 25
FIGURA 4 - Desigualdade de gênero em conta corrente na Nigéria (2011-2017) 27
FIGURA 5 - Diferenças entre IPs (Instituições de pagamento) e IFs (Instituições financeiras) 41
FIGURA 6 - Comparação entre SCDs e SEPs 44
FIGURA 7 - Principais gargalos que Fintechs de crédito trabalham para solucionar 47
FIGURA 8 - Público atendido pelas fintechs de crédito por faixa etária e classe de renda 48
FIGURA 9 - Demanda de crédito 2018 vs. 2017 – crescimento 97,8% 48
FIGURA 10 - Demanda de crédito 2018 vs. 2017 – crescimento 553,7% 49
FIGURA 11 - Valor total de créditos concedidos (em R$ milhões) 49
FIGURA 12 - Setores de atuação das *fintechs* de crédito 49
FIGURA 13 - Modalidades de crédito concedidas para pessoa física 50
FIGURA 14 - Modalidades de crédito concedidas para pessoa Jurídica 50

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Comportamento das principais transações financeiras a partir da utilização de *Fintechs* 29
GRÁFICO 2 - Total de pessoas físicas com ao menos um relacionamento com o SFN 31
GRÁFICO 3 - Relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento 31
GRÁFICO 4 - Novos relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento 32
GRÁFICO 5 - Quantidade de transações por canal de acesso 33
GRÁFICO 6 - Pontos de atendimento por municípios em 2020 33
GRÁFICO 7 - Porcentagem de domicílios com acesso à internet, por classe 34
GRÁFICO 8 - Uso dos meios de pagamento de acordo com a renda 35
GRÁFICO 9 - Uso de celular para realizar pagamentos 36
GRÁFICO 10 – Cadastro Único – Quantidade de pessoas com relacionamento em cada segmento 38
GRÁFICO 11 – Beneficiários Bolsa Família – Relacionamento por segmento 38
GRÁFICO 12 – Utilização do Pix no público do CadÚnico (março/2021) 39
GRÁFICO 13 – Quantidade de clientes das Instituições de Pagamento (milhões) ... 42
GRÁFICO 14 – Perfil dos clientes das instituições de pagamento 43
GRÁFICO 15 – Clientes das *fintechs* de crédito, por idade, em dezembro de 2020 . 45
GRÁFICO 16 – Clientes das *fintechs* de crédito, por sexo, em dezembro de 2020 .. 46
GRÁFICO 17 – Carteira ativa das *fintechs* de crédito por região (em R$ milhões), em dezembro de 2020 46
GRÁFICO 18 - Porcentagem de correntistas por tipo de instituição 55
GRÁFICO 19 – Motivos para escolha por um banco digital 57
GRÁFICO 20 – Serviços mais utilizados 59
GRÁFICO 21 – Percentual de usuários que possuem seguros 61
GRÁFICO 22 – Percentual de usuários de cartão de crédito 52
GRÁFICO 23 – Percentual de pagamentos digitais (App do celular, Internet banking, Pix, Whatsapp, Apple pay, Samsung pay Picpay) 64

SUMÁRIO

1. **INTRODUÇÃO** 9
2. REFERENCIAL TEÓRICO 12
2.1 *Fintechs* 12
2.2 Bancarização e Inclusão Financeira 15
2.3 Popularização das *Fintechs* em outros países 18
2.4 Inclusão Financeira no Brasil 27
2.5 *Fintechs* no Brasil 38
2.5.1 Fintechs no Brasil – Instituições de Pagamento (IPs) 39
2.5.2 Fintechs no Brasil – *Fintechs* de crédito 41
3. METODOLOGIA 49
4. RESULTADO DA PESQUISA 51
4.1 Análise dos dados sociodemográficos 51
4.2 Acesso a *fintechs* 52
5. CONCLUSÃO 67
REFERÊNCIAS 69
ANEXO I - COLETA DOS DADOS – APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO 73
ANEXO II – ROTEIRO DE ENTREVISTA 78

1. INTRODUÇÃO

As *fintechs* de créditos, bancos digitais e plataformas de pagamentos e recebimentos são definidas pelo Banco Central como modelos de negócios com tecnologias inovadoras, de acesso remoto e exclusivo para seus clientes, principalmente com um menor custo de serviços pela opção de não abertura de estabelecimentos físicos.

As *fintechs* trouxeram menos burocracia, com a abertura de contas correntes simplificadas e com baixas tarifas, melhor experiência com ambiente digital, transparência e agilidade para os clientes. Os usuários têm acessado serviços financeiros que são disruptivos (SENYO; OSABUTEY, 2020), diferente dos serviços oferecidos por bancos tradicionais, sendo possível abrir facilmente uma conta corrente digital, e realizar transações de pagamentos, recebimentos e até mesmo solicitar um cartão de débito, crédito ou empréstimo, apenas usando um computador pessoal ou seu próprio celular (KIM et. al., 2018).

Mesmo em um ano desafiador como 2020, onde o mundo sofreu grande impacto da pandemia e desaceleração da economia, os investimentos em tecnologia bancária, para acompanhar a velocidade da tecnologia digital e melhoria dos serviços, foram de R$ 8,9 bilhões somente no Brasil. Somente um exemplo para mostrar a força da tecnologia digital bancária: 9 de cada 10 contratações de crédito são através de canais digitais, e 8 de cada 10 pagamentos também são realizados através de canais digitais (DELOITTE, 2020).

As *fintechs* têm disponibilizado não só no Brasil, mas em todo mundo, principalmente nos países em desenvolvimento, novas plataformas de pagamentos, como por exemplo, *Pix*, *Whatspay*, *Samsung pay*, *Apple pay*, *Picpay* e muitas outras formas inovadoras que temos disponíveis. Além disso, atualmente existem diversas opções de contas correntes digitais, disponibilizadas pelas *Fintechs* e também por bancos tradicionais, que estão atentos para poder acompanhar todo este processo de inovação tecnológica/digital, com o foco principalmente na redução de custos com estabelecimentos físicos e custos laborais.

Embora as *Fintechs* tenham se multiplicado no Brasil e no mundo, e venham disponibilizando cada vez mais serviços disruptivos, com menor custo e fácil acesso a bancarização, impulsionado pelo maior acesso à Internet e maior número de usuários de aparelhos celulares, o número de contas correntes inativas ainda é muito expressivo, conforme evidenciado no relatório publicado pelo Banco Mundial - CFI (RHYNE; SONJA, 2018).

A inclusão financeira é definida como o oferecimento e uso de serviços financeiros adequados, baratos e acessíveis para o público desbancarizado (HANNIG; JANSEN, 2010). Além disso, a inclusão financeira não se limita, simplesmente, à abertura de uma conta corrente digital, mas também à frequência de utilização de serviços como pagamentos e recebimentos, acesso a empréstimos, seguros e disponibilização de cartões de débito e crédito, além de uma maior segurança (GONZALEZ; PRADO; DEAK, 2018; DEMIRGÜÇ-KUNT; SINGER, 2017; ROA, 2015).

Globalmente ainda existem aproximadamente 740 milhões de bancarizados que não movimentam suas contas correntes há mais de um ano, sendo grande parte dos bancarizados inativos vindos da Índia com aproximadamente 300 milhões ou 40%, e China com 100 milhões ou 14%, ou seja, os dois países juntos representam mais de 50% dos bancarizados inativos no mundo (RHYNE; SONJA, 2018).

O presente trabalho **analisa a relação entre as *fintechs* e o processo de inclusão financeira de pessoas de baixa renda. Tendo como objetivo específico a análise da percepção dos usuários sobre aspectos que envolvem as *Fintechs*,** tais como, acessibilidade (abertura de conta corrente de forma simples e ágil sem burocracia), os principais motivos para escolha de abertura de conta corrente em uma *fintech*, quais os serviços mais utilizados e os serviços menos utilizados.

Foram aplicados questionários para uma amostra de 90 respondentes, além da realização de 6 entrevistas semiestruturadas, com pessoas de baixa renda, de maneira a compreender melhor a sua relação com as *fintechs*.

O tema da pesquisa em questão, é de grande importância para o mundo acadêmico, para mundo dos negócios (instituições financeiras tradicionais e fintechs), e principalmente na questão social focada na inclusão financira (entidades governamentais voltadas para o desenvolvimento econômico e social e ongs voltadas para o desenvolvimento e apoio as pessoas e famílias de baixa renda). Através da

tecnologia advinda das Fintechs, o mundo tem mudado a forma de realizar as transações financeiras, tais como, pagamentos, recebimentos, empréstimos de curto prazo/ microcréditos, transferências, investimentos, contratações de seguros e até mesmo a maneira realizar e pagar as suas compras.

Atualmente as pessoas realizam as transações bancárias usando um computador ou celular pessoal independente do lugar que esteja, ou seja, não existem mais fronteiras para realizar transações financeiras, isso inclui e beneficia pessoas que moram e trabalham em zonas rurais e periferias afastadas de grandes centros, por exemplo. Hoje não há mais a necessidade de se deslocar até um banco e dedicar minutos ou até mesmo horas na fila para receber os rendimentos, pagar contas ou fazer aplicação dos recursos, tudo isso pode ser feito sem sair de casa.

Outros benefícios que podem ser observados com o advento e disseminação dos bancos digitais, além da acessibilidade que as *Fintechs* trouxeram, são a possibilidade de atender a um público específico de zonas rurais e periferias, que há muito não possuem uma assistência bancária eficiente, além da comodidade em realizar as transações bancárias sem precisar se deslocar para uma agência ou mesmo para outra cidade. A diminuição dos custos de transporte pode ser um fator considerável para uma pessoa de baixa renda, além de diminuir os riscos com a violência que está crescente em nosso país (GONZALEZ, PRADO, DEAK; 2018).

Pessoas ou famílias de baixa renda que não possuem contas correntes em bancos tradicionais, podem agora usar plataformas digitas de pagamentos e recebimentos para realizar transações financeiras básicas sem precisar se deslocar até um banco tradicional e até mesmo a redução da exposição de pessoas idosas que se deslocam até os bancos para receber seus recursos.

Com acesso aos serviços financeiros formais, trará oportunidade para as pessoas de baixa de renda evitarem prejuízos ao recorrer a serviços financeiros informais, como por exemplo recorrer a agiotas que cobram altas taxas de juros, e além disso, indivíduos com contas bancárias têm probabilidade duas vezes maior de acumular poupança em relação aos não bancarizados e são mais propensos a poupar em uma base mensal (YOKOMIZO; 2009).

.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para responder à questão de pesquisa deste artigo e atender ao objetivo proposto, de analisar a percepção dos usuários de *Fintechs* sobre o processo de inclusão financeira e se estas, de fato, têm contribuído para a inclusão financeira das famílias e pessoas de baixa renda, sendo necessário abordar algumas questões teóricas importantes conforme descrito abaixo.

2.1 *Fintechs*

Os comportamentos financeiros vêm se modificando e se adaptando aos contextos atuais com o passar dos anos. Antigamente era muito comum que as pessoas fizessem suas economias e guardassem o dinheiro em casa. Algumas raras exceções procuravam instituições bancárias para fazer depósitos em poupanças. Hoje em dia, com o avanço da tecnologia e as novas relações comerciais, as movimentações financeiras quase não nos permitem mais ter dinheiro físico, muito menos guardá-los debaixo dos colchões.

As instituições financeiras de base tecnológica surgem no final da década de 1990, mas ganham força em um contexto de crise patrimonial, no ano de 2008, em que os bancos tradicionais sofrem bastante e perdem credibilidade junto aos seus usuários (VIANNA, 2019). Em decorrência da crise, o mundo deixou de ver os bancos tradicionais como instituições seguras para guardar dinheiro, começando uma busca por opções mais transparentes, com transações mais fáceis de acompanhar de perto (FIGO; LEWGOY, 2018).

É neste contexto que as *fintechs* ganham força e cada vez mais adeptos, proporcionam segurança no manuseio dos recursos, possibilitando que as pessoas não precisem guardar dinheiro em suas residências e nem manuseá-lo para compras ou pagamento das obrigações, tornando possível utilizar toda tecnologia disponível para tal, e também obter rendimento extra através de aplicações, inclusive aquelas de

liquidez imediata, até que ocorra a necessidade das compras e vencimento das obrigações.

O nome *Fintech* representa a revolução tecnológica digital no sistema financeiro, representando a junção de serviços financeiros e tecnológicos, que oferecem serviços disruptivos. São empresas totalmente orientadas para tecnologia digital e vêm ofertando ao mercado serviços financeiros simples, ágeis, sem burocracia, sem a necessidade de se deslocar ou de estar fisicamente na instituição, de tal forma que qualquer transação financeira pode ser realizada em qualquer lugar e a qualquer hora com o uso de um celular ou computador pessoal (SALIGER; KORDOVITCH; POPOV, 2020).

O modelo de negócio das *Fintechs* compreende:

- Investimentos - Assessoria por robô, investimento coletivo e negociação social, aplicativo de investimentos;
- Pagamentos – pagamentos online, aplicativo de pagamentos e transferências;
- Gerenciamento – apoio na gestão financeira pessoal e suporte para investimentos;
- Financiamentos – empréstimos de curto e longo prazo para pessoas físicas e jurídicas, assim como crédito para consumidor;
- Seguros – seguros para residência, automóveis, imóveis comerciais e planos de saúde.

Os serviços oferecidos pelas *fintechs* são orientados para transparência, eficiência, baixo custo, estrutura simplificada de serviços, boa acessibilidade, velocidade e principalmente alta tecnologia digital e automação (SALIGER; KORDOVITCH; POPOV, 2020), sendo estes os principais direcionadores para contribuir com o refreamento dos custos, reduzindo a necessidade de estrutura física e laboral.

Além disso, as *fintechs* têm disponibilizado acesso simplificado às plataformas digitais de pagamento e recebimento, cujo o termo é conhecido em inglês por “*Mobile Money*”, na qual as transações podem ser realizadas simplesmente por um aplicativo

instalado gratuitamente no aparelho celular, mesmo que a pessoa não seja correntista de um banco tradicional (SENYO; OSABUTEY, 2020).

Existem diversas plataformas digitais que já estão disponíveis no mercado, tal como o sistema de pagamento instantâneo “Pix” que foi lançado recentemente pelo Banco Central brasileiro, porém já existem versões semelhantes ao redor do mundo, entre outras plataformas já com alcance global, tais como, Apple pay, Samsung pay, Picpay, Mercado Pago, entre outras.

Atualmente, é possível, em poucos minutos, com informações básicas de endereço, número do celular, número de identificação pessoal, como CPF, tax ID ou *social security number* (nomenclatura muda de acordo com cada país), abrir uma conta corrente digital, que são facilidades que as *Fintechs* disponibilizaram, diferentemente da burocracia implementada e requerida pelos bancos tradicionais.

As *finthechs* ou plataformas digitais de crédito, pagamento e recebimento, têm se propagado através da mídia como plataformas de alta tecnologia, baixo custo e com acessibilidade a todos que não tem alcance aos bancos tradicionais, porém é importante ressaltar que se trata de um grande nicho de mercado que não busca somente a inclusão financeira, mas a maximização do lucro das *fintechs* e seus investidores (SIQUEIRA, DINIZ, POZZEBON; 2020).

Mas é importante compreender estas instituições como negócios, que buscam lucro, crescimento e permanência no mercado. O artigo “*The Pursuit of Perfect Control and Ultimate Outreach: Social Fintech Platforms, Microcredit Agents and Surveillance*” (SIQUEIRA, DINIZ, POZZEBON; 2020), faz contrapontos interessantes e mostra o outro lado das *Fintechs*, não necessariamente pontos negativos, mas trazem à tona que por trás da publicidade de inclusão financeira, estas instituições buscam continuamente a maximização dos lucros.

As plataformas de microcrédito digital por exemplo, possuem alta tecnologia digital, como inteligência artificial e Big data, permitindo a criação algoritmos e sofisticados escores de crédito para seus clientes. Além disso estas plataformas de microcrédito digital são alimentadas com dados chave de seus clientes, como informações pessoais, tipos de negócios ou empreendimentos, permitindo mapear o perfil do cliente a tal ponto de influenciá-lo na contratação de crédito para impulsionar o seu negócio.

As plataformas de microcrédito digital são populadas com informações chave sem nenhuma restrição legal ou contratual, permitindo monitoramento constante do cliente, ou seja, em tempo real, bem como, oferta de novos créditos baseado no perfil do cliente e de seu negócio e também acompanhamento da amortização da dívida, gerenciamento da inadimplência e renegociações.

Conforme Siqueira, Diniz e Pozzebon (2020), alta tecnologia das *Fintechs*, permite que os usuários/clientes concedam, de forma simples, gratuita e sem restrições legais ou contratuais, informações chave para identificação do seu perfil, bem como monitoramento constante, a ponto de poder influenciar na contratação de crédito e aquisição de produtos.

Mesmo com toda tecnologia e acessibilidade disponível, o Banco Mundial (2018), publicou que muitas pessoas e famílias no mundo, a grande maioria concentradas em países emergentes, são desbancarizadas e, por este motivo, não possuem acesso a serviços financeiros básicos (SENYO; OSABUTEY, 2020).

Esta pesquisa tem como principal contribuição a demonstração de alcance das *Fintechs* ao chamado grupo de não bancarizados (sem inclusão financeira), que é definido por pessoas e famílias de baixa renda que não têm acesso a serviços financeiros básicos oferecidos por instituições financeiras tradicionais (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; ROA, 2015).

2.2 Bancarização e Inclusão Financeira

Embora os bancos tradicionais venham se empenhando para acompanhar as tecnologias trazidas pelas *Fintechs*, o foco principal destas instituições não é atender à população de baixa renda. Os serviços oferecidos e a abordagem utilizada não atraem esta parcelada população e não procuram atender às suas necessidades, deixando-os excluídos do sistema financeiro tradicional.

A inclusão financeira é definida como acesso e uso de serviços financeiros adequados, baratos e acessíveis para o público desbancarizado (EZ; ALUGBUO, 2021; OMAR; INABA, 2020; KOOMSON; VILLANO; HADLEY, 2020; ROA, 2015; HANNIG; JANSEN, 2010), mas não se restringe tão somente à abertura de uma conta

corrente em um banco tradicional ou em um banco digital (*Fintech*). É considerada, principalmente, a frequência de utilização de transações financeiras em pagamentos e recebimentos, acesso a empréstimos, seguros de vida, residencial, automóveis e de saúde, disponibilização de cartões de débito e crédito (OMAR; INABA, 2020 KOOMSON; VILLANO; HADLEY, 2020; GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; DEMIRGÜÇ-KUNT; SINGER, 2017; ROA, 2015)

A inclusão financeira tem três obstáculos principais entre muitos, sendo eles falta de informação adequada para avaliação de risco, falta de garantias para obtenção de crédito, pois a população de baixa renda não tem ativos (bens) que possam servir de garantia para a operação e o custo elevado das transações/ tarifas bancárias (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018).

E cabe ressaltar, ainda, que a inclusão financeira precisa estar amparada por três importantes dimensões: **acesso, uso e qualidade** (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; ROA, 2015).

O acesso e uso no conceito de inclusão financeira tem que ser efetivo e constante, e os serviços financeiros têm, de fato, que atender às necessidades dos usuários de baixa renda com custo acessível (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; ROA, 2015).

Um bom exemplo de **acesso e uso** é a diferença entre bancarização e inclusão financeira. No caso de um usuário possuir uma conta corrente, mas não movimenta-las por inúmeros motivos, como a falta de serviços adequados, custos acessíveis que atendam às suas necessidades, ou mesmo a falta de conhecimento sobre finanças e economia, pode-se dizer que existe a bancarização, mas não acontece a inclusão financeira.

Qualidade pode ser vista, sem dúvidas como a dimensão mais complexa, tomando como base a necessidade de se observar todos os fatores a seguir:

- Mapeamento dos serviços financeiros que satisfazem as necessidades da população de baixa renda com custo acessível;
- Regulamentação e supervisão por autoridades competentes, para que se possa garantir a funcionalidade dos produtos;
- Estabelecimento de uma política clara e bem definida de proteção de crédito aos usuários dos serviços financeiros;

- Estabelecimento de políticas e agendas para educação financeira, e como fazer o conhecimento chegar até a população de baixa renda;
- Desenvolver metodologia/métricas para poder medir a evolução da qualidade.

Acesso, uso e qualidade são chaves para continuidade da inclusão financeira, bem como ter suas regras/políticas regulamentas e devidamente supervisionadas por órgãos competentes (como por exemplo Banco Central, no caso Brasil), e uma política clara e bem definida de proteção de crédito aos usuários dos serviços financeiros, além de políticas/agendas estabelecidas para educação financeira (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; ROA, 2015).

No Brasil, as *Fintechs* são regulamentadas e supervisionadas pelo Banco Central, embora ainda não esteja no mesmo patamar que os bancos centrais ou órgãos reguladores de países desenvolvidos e alguns países da América Latina, o Brasil tem avançado significativamente neste processo de regulamentação, além de considerar em sua agenda, pautas de inclusão e educação financeira para todos os públicos, inclusive as pessoas de baixa renda.

As instituições regulamentadas pelo Bacen (Banco Central do Brasil) têm como dever seguir a “gestão das políticas de relacionamento com clientes de cada instituição”, conforme disposto na Resolução CMN 4.539, de 2016 (Relatório Bacen - Cidadania Financeira 2021). Estas instituições devem focar, então, na ampliação de produtos financeiros que atendem as necessidades de cada indivíduo, fazendo com que os produtos financeiros sejam de fácil entendimento e utilização e os usuários possam utilizá-los de maneira vantajosa. O papel das instituições é mapear seus clientes e prover iniciativas que permitam tratá-los de forma justa e equitativa, independente da sua classe social, nível de escolaridade, renda e idade (Relatório Bacen - Cidadania Financeira 2021).

O Bacen menciona que seu compromisso é assegurar o cumprimento da Resolução CMN 4.539, garantindo padrões de qualidade e consistência, estimulando inovação no sistema financeiro. Embora a resolução seja de 2016, o Bacen menciona que as instituições iniciaram a implementação em 2020, e que terão grande evolução nos próximos anos (Relatório Bacen - Cidadania Financeira 2021).

As *Fintechs* têm o potencial de impactar positivamente na inclusão financeira, atendendo nichos de pessoas sem acesso a contas correntes e serviços financeiros básicos, que não são disponibilizados pelo mercado financeiro tradicional devido a burocracias. Os serviços oferecidos pelas *Fintechs* abrangem todos os serviços já disponibilizados pelos bancos tradicionais e, além disso, podem beneficiar os clientes, através da redução dos custos de tarifas de manutenção de contas e tarifas de transações diversas, menor custo de empréstimos e créditos pessoais e concessão de cartões de créditos sem anuidade, aumentando a concorrência entre os bancos tradicionais e até mesmo entre as próprias *Fintechs*.

A inclusão financeira tem sido percebida nos últimos anos como ferramenta para alcançar o crescimento econômico, estabilidade e redução da pobreza em países emergentes, especialmente para segmentos menos privilegiados e para grupos vulneráveis, tais como pessoas que vivem e trabalham em áreas rurais, mulheres e famílias de baixa renda. Pessoas e famílias que não estão inclusas no sistema financeiro não têm acesso a serviços financeiros básicos, como poupança, empréstimos, seguros em geral, pagamentos e recebimentos. Somente a inclusão financeira pode contribuir para a redução desta grande lacuna que está totalmente concentrado em países emergentes (OMAR; INABA, 2020).

De acordo com o Banco Mundial a inclusão financeira será chave para o crescimento sustentado dos países emergentes. Dada a importância do tema, o Banco Mundial e os Bancos Centrais dos países emergentes têm pautado com frequência o tema para discussões, análises e definição de planos de ação (JOIA; CORDEIRO, 2021; ROA, 2015).

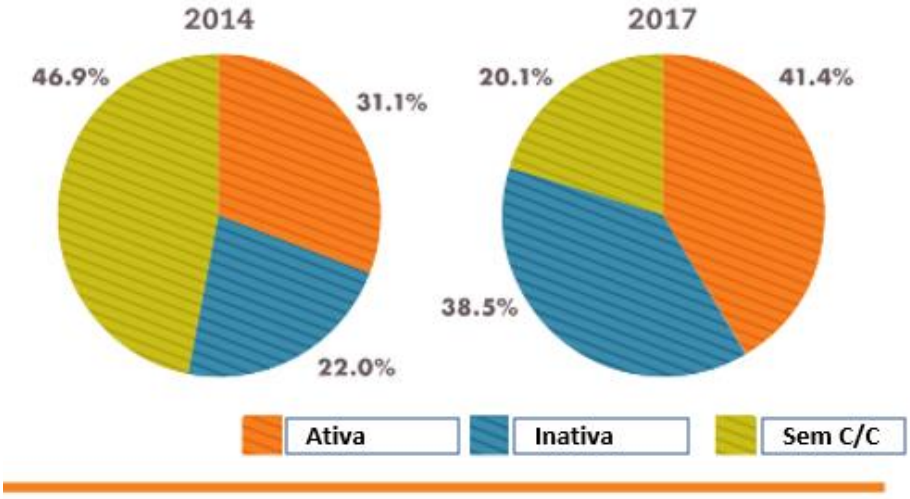
O percentual de contas correntes bancárias ativas em países desenvolvidos é maior que 90%, enquanto que apenas 48% são ativas em países emergentes (RHYNE; SONJA, 2018), motivo pelo qual este tema tem tido maior enfoque pelo Banco Mundial e Bancos Centrais. Vale destacar que não será objeto desta pesquisa estudar iniciativas governamentais para melhorar distribuição de renda, subsídios ou linhas de créditos para famílias de baixa renda.

2.3 Popularização das *Fintechs* em outros países

O enfoque deste estudo será no cenário brasileiro, conforme citado anteriormente, mas, e tão somente para ilustração, expõe-se exemplos de países emergentes já beneficiados pelas tecnologias das *Fintechs* e os resultados divulgados, conforme publicado pelo Banco mundial (2018).

- **Índia:** Em 2017 apresentou um crescimento expressivo de bancarização, aproximadamente 80% dos indianos possuíam contas correntes, principalmente os menos favorecidos, como mulheres, pessoas de baixa renda e pessoas que viviam em área rural. Este crescimento não foi alcançado somente com o impacto da tecnologia advinda das *Fintechs*, mas também através de um programa criado pelo governo indiano, obrigando os bancos a oferecer contas correntes para todo cidadão indiano, além de um processo de desmonetização da economia do país (redução significativa do papel moeda em circulação), direcionando as pessoas a manterem suas contas correntes ativas, realizando pagamentos e recebimentos de forma eletrônica (RHYNE; SONJA, 2018).

FIGURA 1 - Contas correntes ativas, inativas e não bancarizados da Índia



Fonte: Global Findex 2018.

O programa do governo indiano obrigando os bancos a oferecer contas correntes para os cidadãos forçou a redução dos não bancarizados de 46,9% em 2014 para

20,1% em 2017, em contrapartida o percentual de contas correntes sem movimentação (inativas), cresceu 22% em 2014 para 38,5% em 2017.

TABELA 1 - Índia, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017

	2011	2014	2017
% Total de contas correntes (Idade acima de 15 anos)	35,2	53,1	79,9
% Contas correntes ativas	-	31,1	41,4
% Pagamentos e recebimentos digitais	-	19,3	28,7
% Poupança ou investimentos	11,6	14,4	19,6

Fonte: Global Findex 2018.

De acordo com o Global Findex 2018 (RHYNE; SONJA, 2018), os pagamentos e recebimentos digitais através das Fintechs demonstrou grande avanço, sendo inexistente em 2011, atingindo 19,3% em 2014 e 28,7% em 2017. Outro ponto também de destaque mesmo que ainda tímido, é o crescimento da poupança e investimentos, saindo de 11,6% em 2011, 14,4% em 2014 e 19,6% em 2017.

- **China:** O grande mercado da China impulsionou o crescimento e a revolução dos pagamentos, recebimentos e compras digitas, em que aproximadamente dois terços da população chinesa adulta realiza transações financeiras digitais. Ocorreu uma revolução com as plataformas digitais, em que os chineses, através de aplicativo em seu celular, passaram a realizar recebimentos, pagamentos e compras, porém a revolução ficou concentrada nos grandes centros, enquanto que as áreas rurais e áreas afastadas dos grandes centro ainda não foram beneficiadas pela tecnologia das *Fintechs* (RHYNE; SONJA, 2018).

TABELA 2 – China, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017

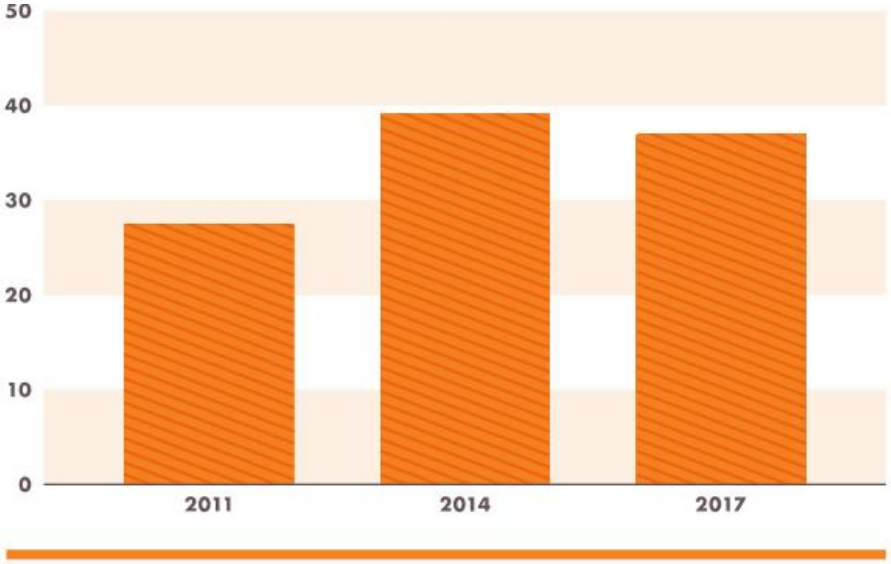
	2011	**2014**	**2017**
% Total de contas correntes (Idade acima de 15 anos)	63,8	78,9	80,2
% Contas correntes ativas	-	70,7	68,2
% Pagamentos e recebimentos digitais	-	44,5	67,9
% Poupança ou investimentos	-	41,2	34,8
% Empréstimo junto aos bancos	7,3	20,6	22,7

Fonte: Global Findex 2018.

Os pagamentos e recebimentos digitais representavam em 2017 68,2%, ligeiramente inferior ao percentual das contas correntes ativas, demonstrando que os chineses estão engajados na implantação da tecnologia digital. No entanto, a depender da região, o percentual de usuários da tecnologia digital pode ser muito pequeno, principalmente em áreas afastadas do grandes e zonas rurais. (RHYNE; SONJA, 2018).

- **México:** México vem apresentando crescimento do uso de plataformas digitais para pagamentos, recebimentos e realização de compras. Por outro lado, não apresentou crescimento na inclusão financeira entre 2014 e 2017, sendo o principal impacto os desafios econômicos enfrentados pelo país (RHYNE; SONJA, 2018).

Figura 2 - Percentual de contas correntes no país (população maior de 15 anos)



Fonte: Global Findex 2018.

TABELA 3 - México, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e **2017**

	2011	**2014**	**2017**
% Total de contas correntes (Idade acima de 15 anos)	27,4	39,1	36,9
% Contas correntes ativas	-	34,8	29,4
% Pagamentos, recebimentos ecompras via celular ou internet	-	9,4	18,8
% Poupança ou investimentos	6,7	14,5	9,8
% Cartão de crédito ou empréstimos (crédito)	-	18,3	11,8

Fonte: Global Findex 2018.

O percentual de contas correntes recuou 2,2pts em 2017 versus 2014. No mesmo período de comparação as contas correntes ativas apresentaram uma

redução ainda maior de 5,4pts, porém em sentido contrário os pagamentos, recebimentos e compras digitais inexistentes em 2011, representavam 9,4% em 2014 e dobrou em 2017, saltando para 18,8%. No entanto podemos observar que poupança e investimento e o crédito em instituições financeiras apresentaram redução quando comparado com 2014.

- **Kenya:** O país foi impactado positivamente pelas *Fintechs*, onde 73% dos quenianos, incluindo mulheres, pessoas de áreas rurais e regiões periféricas realizam suas transações financeiras pelo aplicativo do aparelho celular. Os indicadores de inclusão financeira se igualam aos indicadores de países desenvolvidos (RHYNE; SONJA, 2018). As pesquisas indicam que, no Kenya, três em cada 4 pessoas acessam sua conta corrente via celular.

FIGURA 3 - Acesso a conta corrente via celular no Kênia (2017)

Fonte: Global Findex 2018.

TABELA 4 – Kenya, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017

	2011	2014	2017
% Total de contas correntes (Idade acima de 15 anos)	42,3	74,7	81,6
% Pagamentos e recebimentos digitas (Fitechs)	-	58,4	72,9
% de usuários que acessam a conta corrente via celular ou internet	-	-	71,8
% Poupança ou investimentos	23,3	30,2	26,8
% Cartão de crédito ou empréstimos (crédito)	9,7	16,0	19,2

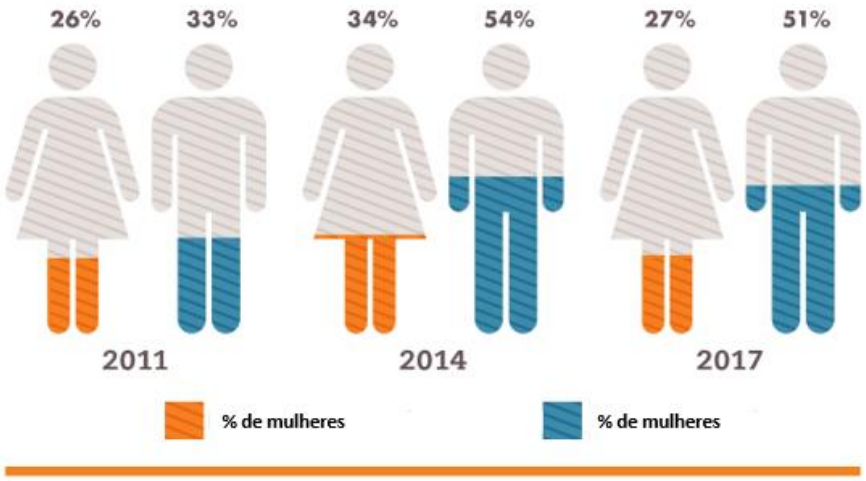
Fonte: Global Findex 2018

Kenya, tem realizado um business case de sucesso. Embora tenha grande parte da população de baixa renda, apresentou crescimento significativo em 2017 versus 2014, atingindo o percentual de correntistas em 82% aproximadamente, usuários de plataformas de pagamento e recebimento digital 79% e o número de usuários acessando conta corrente via celular ou Internet atingiu cerca de 72%. O crédito em instituições financeiras (cartão de crédito e empréstimos) apresentou um crescimento de 3,2pts quando comparado com 2014, enquanto que, na contramão, poupança e investimentos apresentaram redução de 3,4pts no mesmo período de comparação.

- **Nigeria:** Governo nigeriano tem trabalhado fortemente para aumentar a inclusão financeira através do desenvolvimento de políticas conjuntas com as instituições financeiras do país, entretanto, houve uma mudança rasa e insignificante neste sentido. Embora tenha ocorrido o aumento das transações financeiras realizadas através de aplicativo de celular, o crescimento ficou restrito somente aos

homens, enquanto que as mulheres não foram impactadas positivamente pela inclusão financeira (EZE; ALUGBUO, 2021; RHYNE; SONJA, 2018).

FIGURA 4 - Desigualdade de gênero em conta corrente na Nigéria (2011 – 2017)



Fonte – Global Findex 2018

Na Nigéria a desigualdade de gênero é bem expressiva, embora o número de homens com conta corrente também seja muito baixo. No caso das mulheres apresentou um pequeno crescimento de 8pts em 2014 versus 2011, porém em 2017 retornou ao mesmo patamar de 2011. No caso dos homens apresentou um crescimento de 21pts em 2014 versus 2011, porém teve uma pequena redução em 2017 versus 2014.

TABELA 5 - Nigéria, dados de inclusão financeira entre 2011, 2014 e 2017

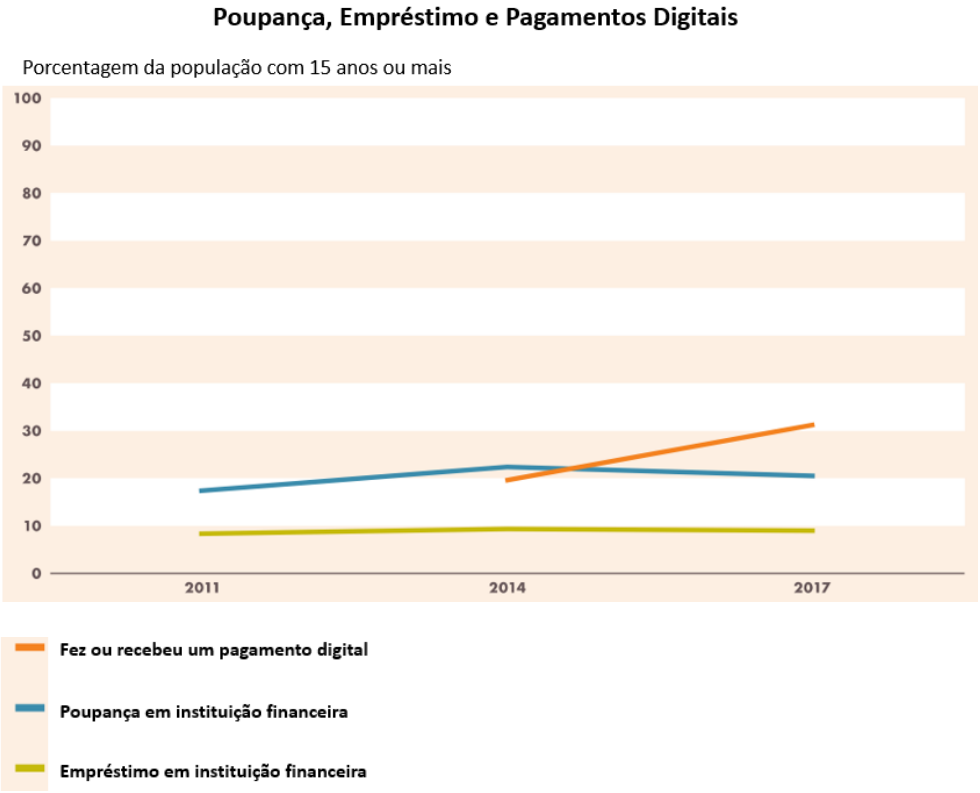
	2011	2014	2017
% Total de contas correntes (Idade acima de 15 anos)	29,7	44,4	39,7
% Pagamentos e recebimentos digitas (Fitechs)	-	2,3	5,6
% Poupança ou investimentos	24,6	27,1	20,6
% Cartão de crédito ou empréstimos (crédito)	-	7,0	5,3
% de usuários que acessam a conta corrente via celular ou internet	-	9,4	18,8
% desigualdade de gênero	7,3	20,3	24,1

Fonte – Global Findex 2018

Além da desigualdade de gênero, baixo percentual de contas correntes e investimentos, podemos observar que a tecnologia digital através das *Fintechs* não está se desenvolvendo na Nigéria, pagamentos e recebimentos digitais em 2017 representavam apenas 5,3% e o percentual de usuários que acessam as contas correntes via celular ou internet representavam apenas 18,8%. O crédito em instituições financeiras (cartão de crédito e empréstimos) apresentou uma retração de 2,3pts e poupança e investimentos apresentaram redução de 6,5pts no mesmo período de comparação (EZE; ALUGBUO, 2021; RHYNE; SONJA, 2018).

Outro ponto de destaque das *Fintechs* nos países emergentes são a poupança e o empréstimo junto a instituições financeiras, que se mantiveram em baixo percentual e sem nenhum crescimento entre 2011 e 2017. No entanto, os pagamentos e recebimentos digitais, de quase inexistente em 2011, atingiram aproximadamente 32% em 2017.

GRÁFICO 1 – Comportamento das principais transações financeiras a partir da utilização de *Fintechs*



Fonte: Global Findex 2018.

Embora a inclusão financeira não se caracterize somente pela utilização de uma *Fintech* - plataforma digital de pagamento e recebimento (KOOMSON; VILLANO; HADLEY, 2020; GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018; DEMIRGÜÇ-KUNT; SINGER, 2017; ROA, 2015; RHYNE; SONJA, 2018), mesmo que de forma tímida, tem ajudado as pessoas de baixa a realizar transações financeiras básicas.

2.4 Inclusão Financeira no Brasil

Atualmente temos informações de fontes confiáveis para que se possa analisar a inclusão financeira no Brasil e demais países. No Brasil, isto é direcionado principalmente pelas iniciativas do Banco Central (BACEN – departamento de

promoção da cidadania brasileira), e o Banco Mundial para dados em nível mundial, através da criação do Global Findex Data Base (GONZALEZ, PRADO, DEAK 2018).

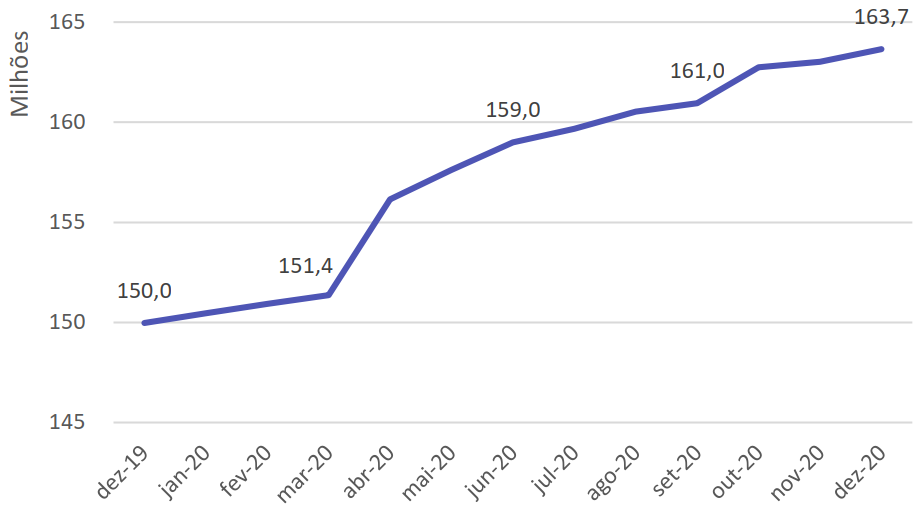
No caso do Brasil, o banco central tem divulgado anualmente o relatório de cidadania financeira, e tem trazido informações importantes como inclusão e acesso, uso e qualidade, avanço na educação financeira da população e proteção ao consumidor (Os três principais canais de reclamação fora das instituições financeiras são o sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central, a plataforma Consumidor.gov.br21 e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor –Senacon).

De acordo com os dados do cadastro do sistema financeiro nacional, o percentual de adultos com relacionamento com instituições financeiras atingiu 96% em 2020, este alto percentual considera todas as contas correntes não encerradas, ou seja, considera contas correntes com saldos baixos e que não realizam nenhum tipo de movimentação por períodos longos, o que não caracteriza inclusão financeira (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

Grande parte do aumento do relacionamento com as instituições financeiras foi alavancado pela concessão do auxílio emergencial (Lei 13.982 de 02 de abril de 2020), que permitiu o pagamento do auxílio para todos os brasileiros adultos, sem emprego formal e benefício previdenciário, com o objetivo principal de minimizar o impacto gerado pela pandemia da Covid-19, direcionando a abertura de milhares de contas correntes para viabilizar o recebimento do auxílio.

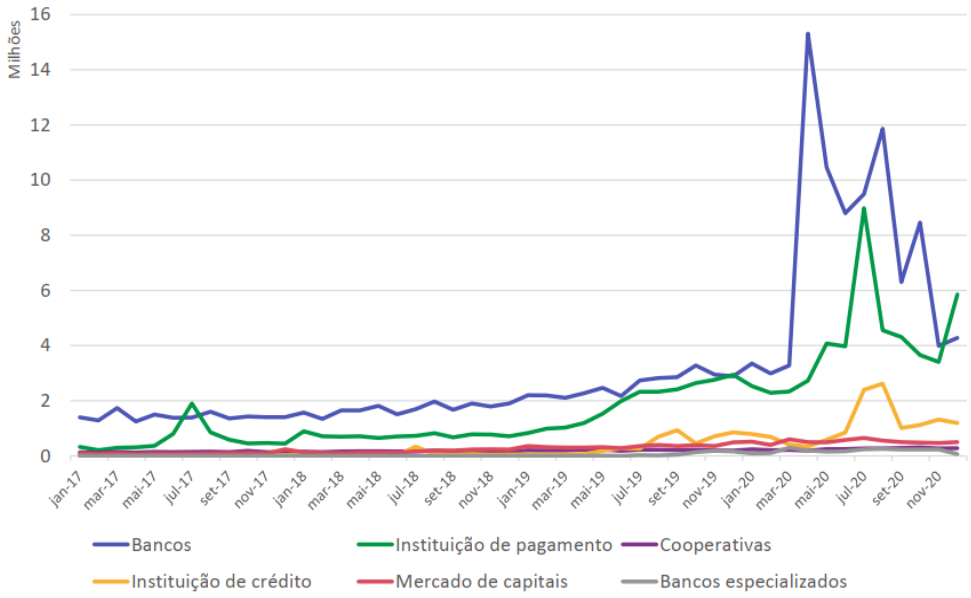
Conforme gráfico 2, pode-se evidenciar que o auxílio emergencial contribui para o aumento do relacionamento dos cidadãos com o SFN - Sistema Financeiro Nacional.

Gráfico 2 - Total de pessoas físicas com ao menos um relacionamento com o SFN



Fonte: BCB

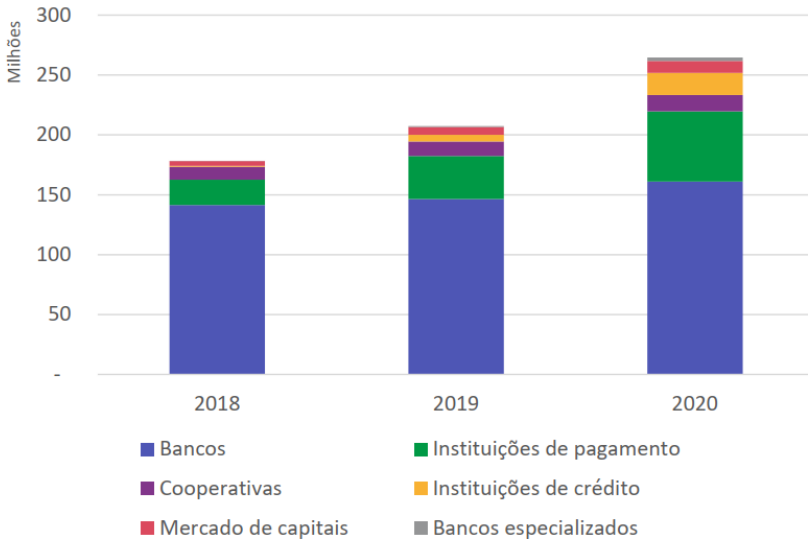
Gráfico 3 - Relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento



Nota: Dados referentes à quantidade de novos relacionamentos criados em cada data-base por tipo de instituição.
Fonte: BCB.

A criação de contas correntes digitais, bem como o avanço das instituições de pagamento/recebimento e instituições de crédito apresentaram crescimento expressivo, demonstrando o aumento e a importância dos serviços ofertados para população e a diversificação das instituições, ou seja, outras opções além do banco tradicional (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

GRÁFICO 4 - Novos relacionamentos de pessoas físicas com o SFN por segmento

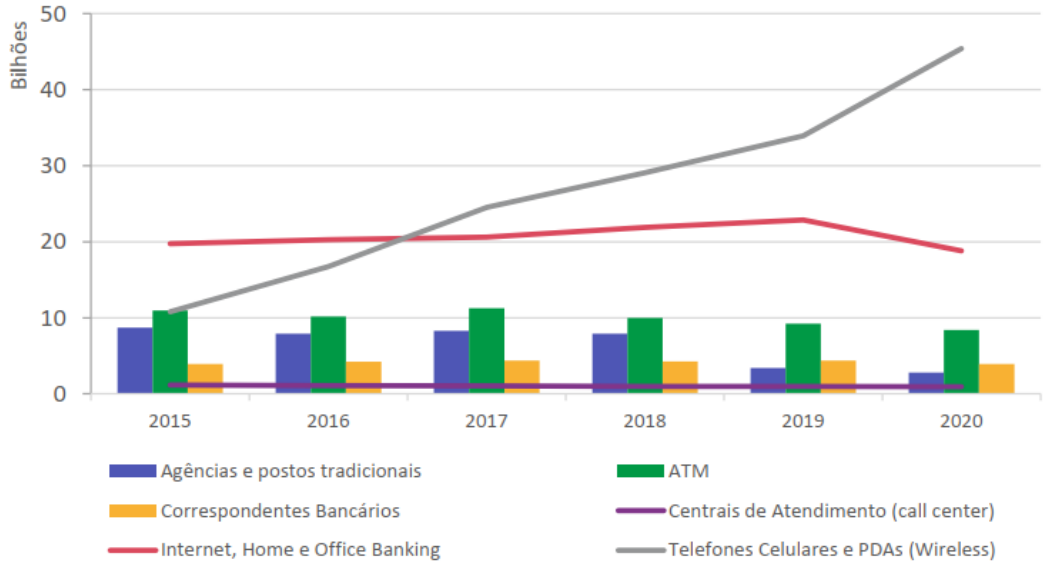


Nota: Dados referentes à quantidade de relacionamentos por tipo de instituição.
Fonte: BCB

As *fintechs* impulsionaram o crescimento dos acessos através dos canais digitais. Entre 2018 e 2020 o número de transações realizado por este canal cresceu 56%, enquanto canais tradicionais como agências, postos tradicionais e internet banking (bancos) apresentam redução no mesmo período.

Segundo pesquisas do Observatório Febraban (2020), jovens de faixa etária entre 16 e 24 anos são o grupo de usuários que mais utilizam o aplicativo para fazer transações bancárias (46%), e mencionam que provavelmente irão continuar utilizando o atendimento digital após a pandemia.

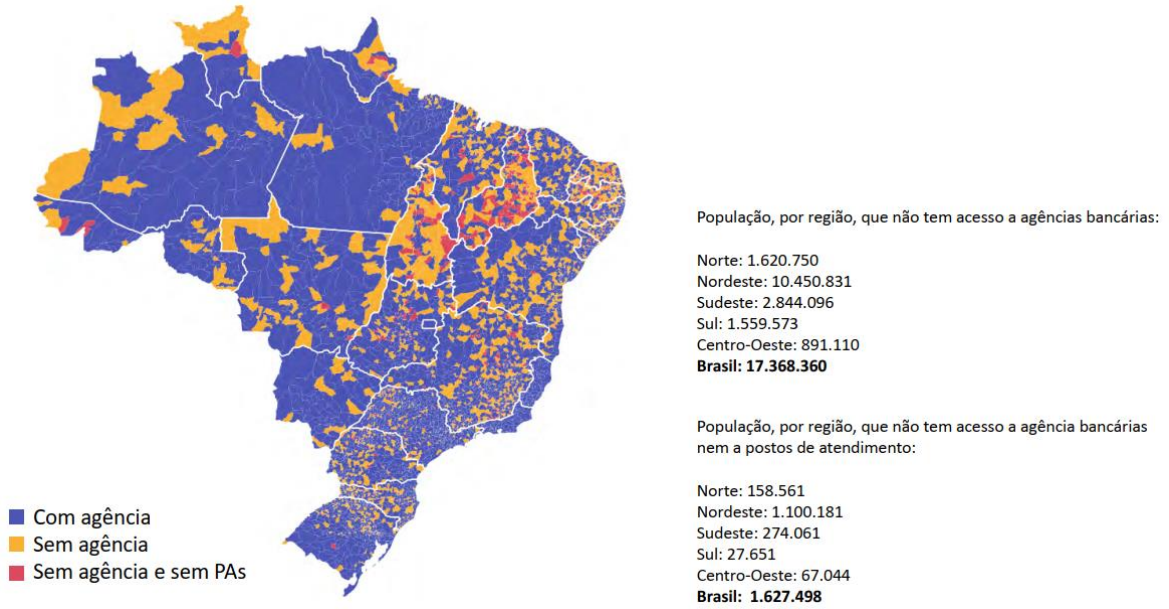
GRÁFICO 5 - Quantidade de transações por canal de acesso



Fonte: BCB

Aumento do percentual da população acessando os canais digitais para realizar as transações bancárias, ratifica uma maior oferta de serviços financeiros ao alcance da população sem acesso aos bancos tradicionais, bem como maior participação das *Fintechs*, oferecendo serviços com maior acessibilidade e menor custo.

GRÁFICO 6 - Pontos de atendimento por municípios em 2020

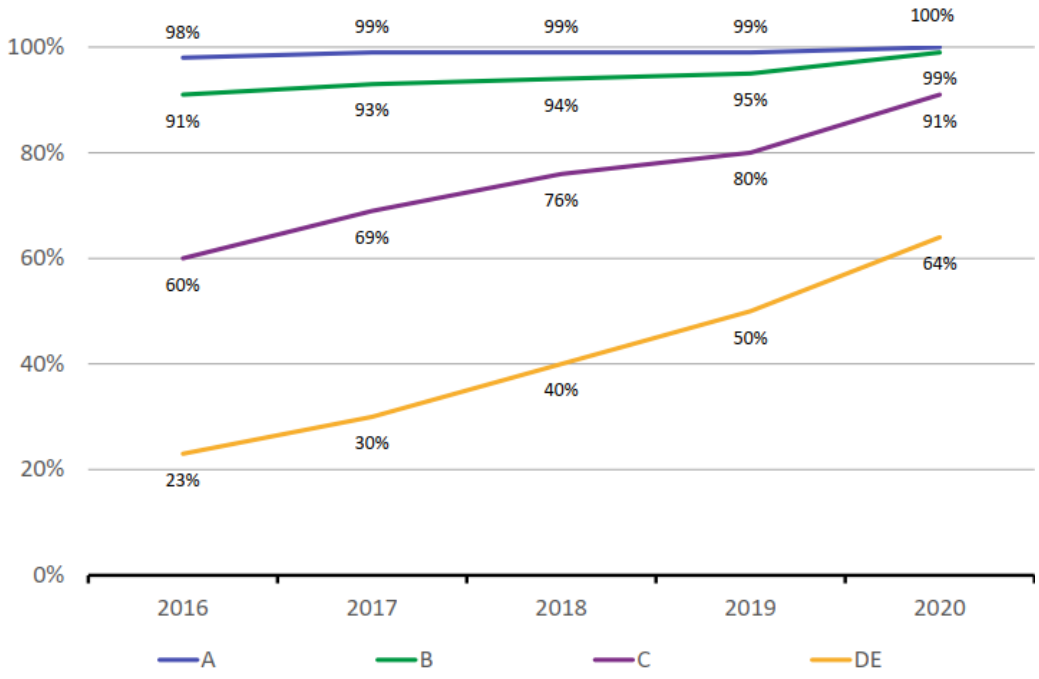


Fonte: BCB

Conforme demonstrado no gráfico 6, ainda temos regiões sem cobertura de estabelecimentos bancários e postos de atendimento físico, o que já foi um grande desafio no passado, mas agora parcialmente mitigado com opções digitais, principalmente para regiões mais pobres e afastadas dos grandes centros, como periferias e áreas rurais.

O avanço da internet tem ajudado na inclusão financeira, principalmente nas classes D e E, onde o acesso à Internet nos domicílios subiu de 30% para 64% entre 2017 e 2020. Região Nordeste que possui a proporção mais baixa do país, atingiu 65% de acesso nos domicílios, embora ainda baixo, mas tem contribuído para o aumento da inclusão financeira (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

GRÁFICO 7 - Porcentagem de domicílios com acesso à internet, por classe

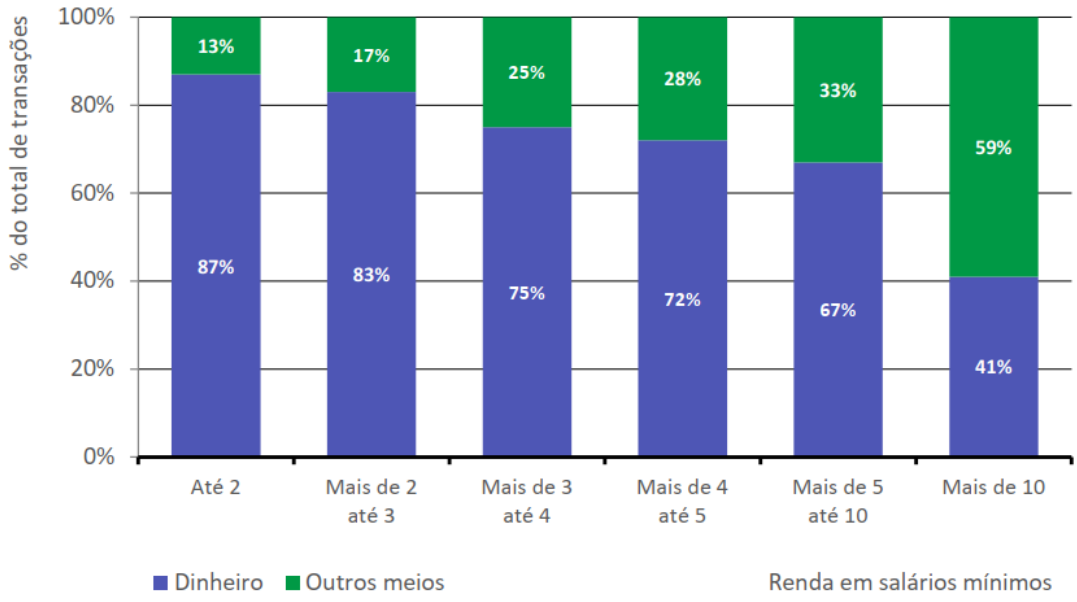


Fonte: CGI.br

Conforme demonstrado no gráfico 7, a classe A se manteve estável, ou seja, 100% de acesso à Internet, a classe B atingiu basicamente 100% em 2020. A classe C apresentou um grande salto entre 2016 e 2020, saindo de 60% para 91% de acesso, porém ainda existe uma pequena lacuna, que segundo os entrevistados são regiões

que as operadoras ainda não oferecem cobertura dos serviços. As classes D e E, apresentaram um crescimento expressivo de 41% entre 2016 e 2020, saltando de 23% para 64% de acesso, um avanço muito importante, mas ainda existem milhões de pessoas sem acesso ou com acesso restrito impossibilitando o avanço da inclusão financeira.

GRÁFICO 8 - Uso dos meios de pagamento de acordo com a renda

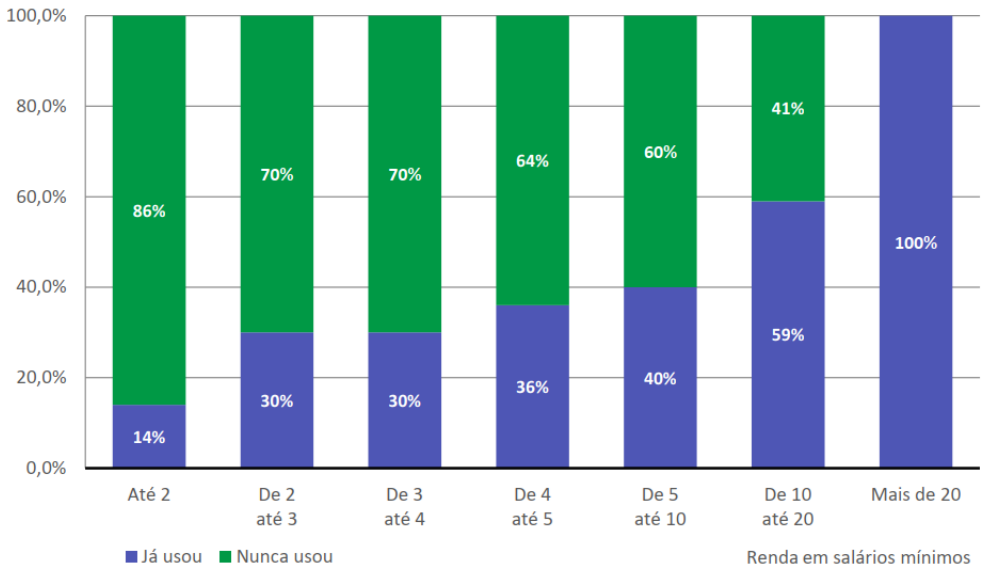


Fonte: BCB

De acordo com a pesquisa realizada pelo BC (Gráfico 8), o dinheiro em espécie ainda é o principal meio de pagamento das pessoas com renda até três salários-mínimos, o que traz à tona que famílias de baixa renda ainda necessitam de serviços financeiros mais direcionados para as suas necessidades.

O gráfico 9, abaixo ratifica que embora os serviços financeiros tiveram grande evolução no atendimento da população de baixa renda, ainda existe muito trabalho pela frente, pois 14% das famílias com renda até dois salários-mínimos utilizam o celular para pagamento das contas.

GRÁFICO 9 - Uso de celular para realizar pagamentos



Fonte: BCB

O celular tem se destacado como o principal meio de acesso aos serviços digitais até mesmo para os usuários de baixa de renda de acordo com a pesquisa Febraban.

Conforme Tabela 6 (Febraban) abaixo, podemos observar que o canal mais utilizado pelos usuários com renda de até 02 salários-mínimos é o aplicativo pelo celular representando 35%, e o Internet banking 20%, representando os dois canais juntos 55%, enquanto os canais físicos como acesso ao banco físico (agência) e o caixa eletrônico representam 31%.

Para os usuários com renda de 02 a 05 salários-mínimos e acima de 05 salários mínimos, os canais de utilização de aplicativo por celular e internet banking tem uma representatividade ainda maior de 68% e 74% respectivamente.

TABELA 6 – Canais mais utilizados para as operações do banco principal, por renda

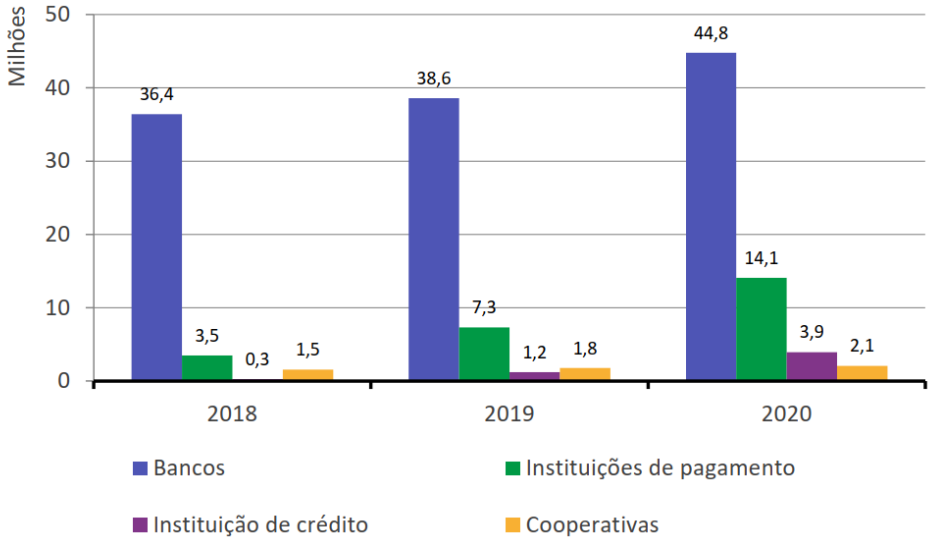
1ª menção	Renda até 2 s.m.	Renda de 2 até 5 s.m.	Renda de mais de 5 s.m.
Aplicativo pelo celular	35%	46%	49%
Internet *banking*	20%	22%	25%
Caixa eletrônico (ATMs)	16%	12%	9%
Agência física do banco	15%	10%	9%
E-mail	4%	3%	3%
Central de atendimento telefônico ou *bankfone*	3%	2%	2%
Chat com gerente	1%	2%	1%
Outro	1%	0%	0%
Não soube responder	5%	3%	1%

Fonte: Febraban

A aceleração da tecnologia digital bancária e financeira para a população de baixa renda teve como principal motor a pandemia da Covid-19, devido a necessidade do distanciamento social e pelo pagamento do auxílio emergencial que foi, e continua sendo pago por meio de contas digitais, direcionando milhões de cidadãos de baixa renda a ter acesso a serviços financeiros mais básicos (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

Os usuários do Cadastro Único (Programa Social do Governo Federal criado em 2001 - regulamentado pelo Decreto 6.135, de 26 de junho de 2007), para famílias de baixa renda, onde inclui os beneficiários do bolsa família e outros programas do governo federal, é um exemplo da crescente tecnologia digital dos serviços financeiros para a população de baixa renda, conforme demonstrado no gráfico 10, o crescimento das *Fintechs* – Instituições de Pagamentos.

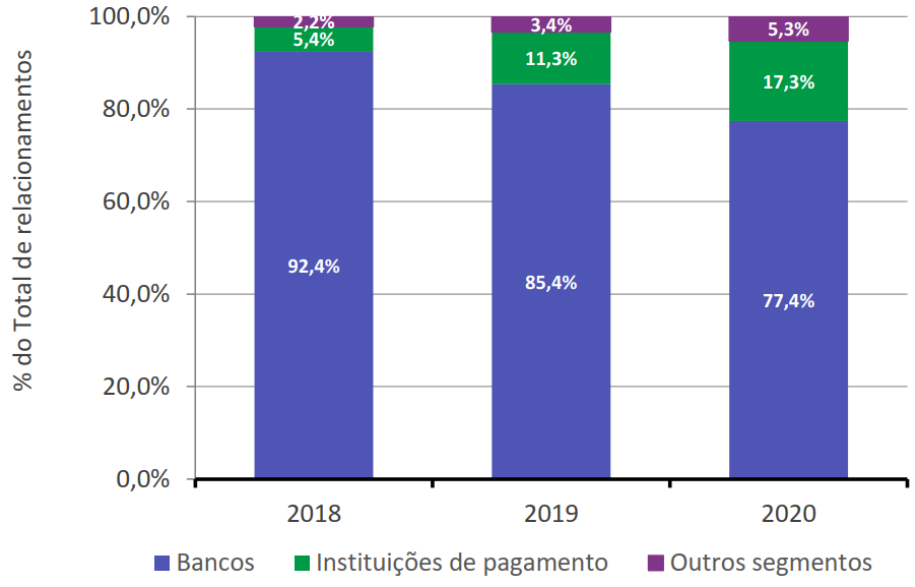
GRÁFICO 10 – Cadastro Único – Quantidade de pessoas com relacionamento em cada segmento.



Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

Considerando os beneficiários com registro no Cadastro Único que recebem somente o bolsa família, conforme gráfico 11, fica evidenciado um crescimento similar, onde pode-se observar um encolhimento do relacionamento com bancos e outros segmentos (“Outros Segmentos” incluem: cooperativas, bancos especializados, instituições de crédito e mercado de capitais), e um aumento no relacionamento com as instituições de pagamento.

GRÁFICO 11 – Beneficiários Bolsa Família – Relacionamento por segmento

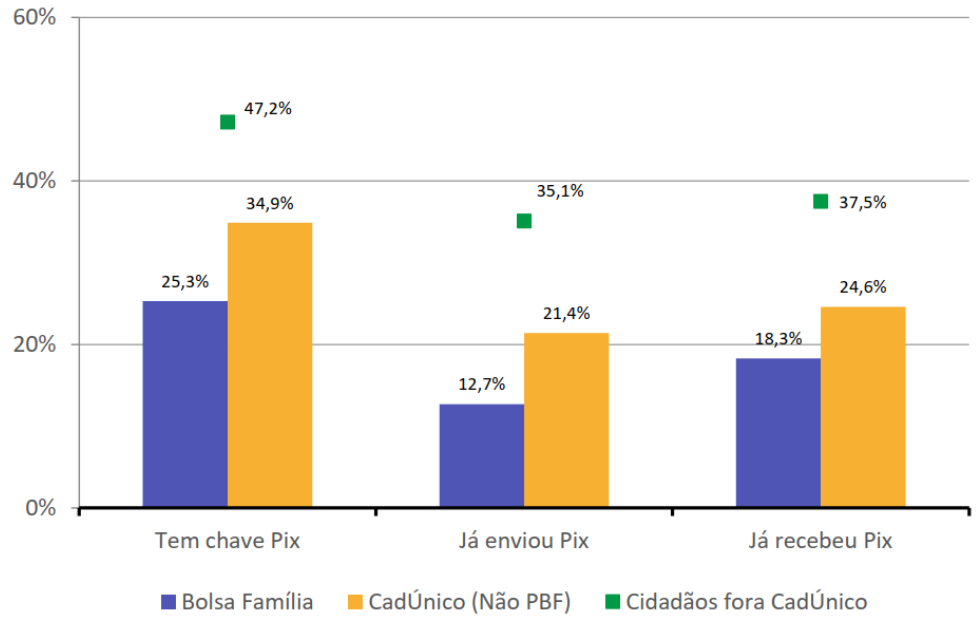


Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

O lançamento do Pix em novembro de 2020, que é um meio de pagamento criado pela Banco Central, em que os recursos são transferidos entre contas correntes de pessoas físicas e jurídicas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia, incluindo finais de semana e feriados tem contribuído no crescimento do acesso aos serviços digitais de baixo custo para a população de baixa renda conforme demonstrado no gráfico 12. Pode-se observar que os beneficiários do cadastro único e bolsa família e cidadãos sem cadastro único tiveram forte adesão ao Pix.

Pix é um apelido dado a chave que representa o conjunto de informações necessárias para a identificação, como participante do Pix, número da agência, número da conta, tipo da conta. A chave Pix pode ser de cinco tipos: (1) endereço de e-mail, (2) número de telefone celular, (3) CPF, (4) CNPJ e (5) chave aleatória (um conjunto aleatório de caracteres gerados pelo sistema).

GRÁFICO 12 – Utilização do Pix no público do CadÚnico (março/2021)



Fonte: Ministério da Cidadania/BCB

Com base nas informações e gráficos destacados no texto acima fica evidenciado o aumento da tecnologia digital impactando, mesmo que de maneira ainda tímida, as famílias de baixa renda, impulsionado pelos bancos digitais,

instituições de pagamento e crédito, onde se concentra a maior oferta dos serviços financeiros digitais (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021). O Pix também tem contribuído para este avanço, por ser simples, ágil e com custo zero para pessoa física.

Embora a pandemia da Covid-19 tenha sido uma catástrofe para muitas famílias e para a economia brasileira, as barreiras de distanciamento social impostas, na tentativa de controlar os casos ajudaram a impulsionar a digitalização dos serviços financeiros. O crescimento das pessoas com relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional aumentou 10%, de 149 milhões para 163 milhões de usuários, muito em função do pagamento do auxílio emergencial (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

2.5 *Fintechs* no Brasil

As *fintechs* no Brasil tem promovido a abertura de um caminho alternativo para a inclusão financeira (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021). Inclusão Financeira através das *Fintechs* se tornou um tema estratégico para o Bacen e tem sido pautado com frequência na sua agenda.

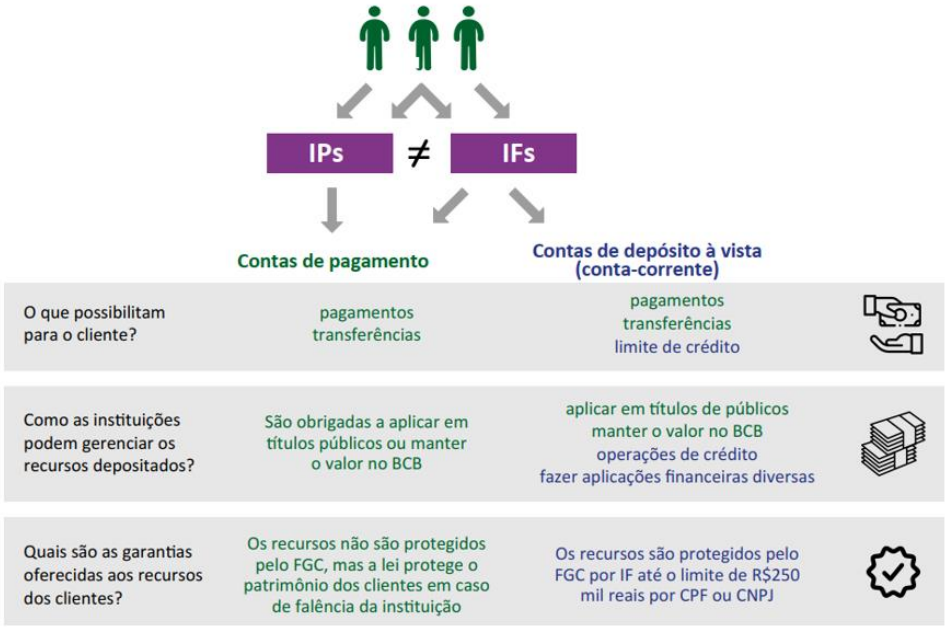
As *Fintechs* de pagamento (IPs – instituição de pagamento) e as *Fintechs* de crédito tem oferecido cada vez mais serviços financeiros para uma parcela maior da população, sendo a tecnologia chave para redução de custos, distribuição e precificação de riscos, avanços como dispositivos móveis, tecnologia em nuvem, data analytics e inteligência artificial (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019). Aproximadamente um quinto das *Fintechs* tem sua atuação no mercado de crédito, financiamentos e negociação de dívidas, ao mesmo tempo que um grupo menor está dedicado a meios de pagamento, pois ambos os segmentos têm ofertado uma grande diversidade de produtos e serviços.

2.5.1 Fintechs no Brasil – Instituições de Pagamento (IPs)

As instituições de pagamentos de acordo com a Lei 12.865/2013 são diferentes dos bancos mais tradicionais pois, por serem instituições financeiras, as IPs não podem realizar concessão de crédito e gestão de conta corrente bancária.

As IPs podem realizar emissão de cartão de débito, crédito pré e pós-pago, habilitar maquininha ou POS (Ponto de venda ou ponto de serviço). De acordo Resolução BCB 80, de 2021, todas as IPs que fizeram adesão ao Pix, mesmo com operações em níveis abaixo dos limites mínimos passam a ser supervisionadas diretamente pelo BCB. Em 2023, todas as IPs serão submetidas a supervisão direta do BCB independente de limites de operações (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

FIGURA 5 - Diferenças entre IPs (instituições de pagamentos) e IFs (Instituições Financeiras)



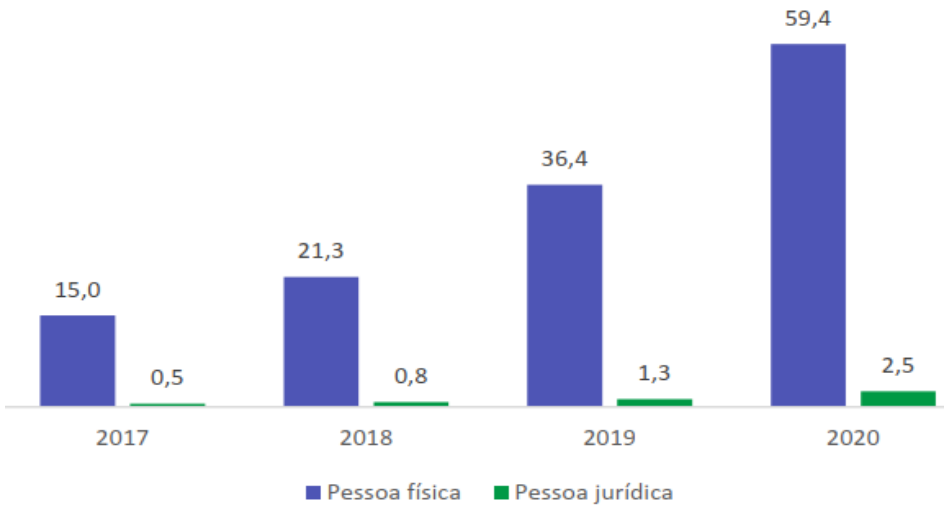
Fonte: BCB.

Embora as IP’s tenham restrições em relação às IF’s, elas tem o potencial de promover a inclusão financeira pela facilidade e agilidade de contratação de seus serviços a baixos custos, por trabalharem com plataforma digital, ofertando produtos,

como aplicações financeiras e operações de crédito, caso pertençam ao conglomerado que possui sociedades de crédito direto (SCDs), sociedades de crédito financiamento e investimento (SCFIs ou financeiras), distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVMs), ou bancos (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

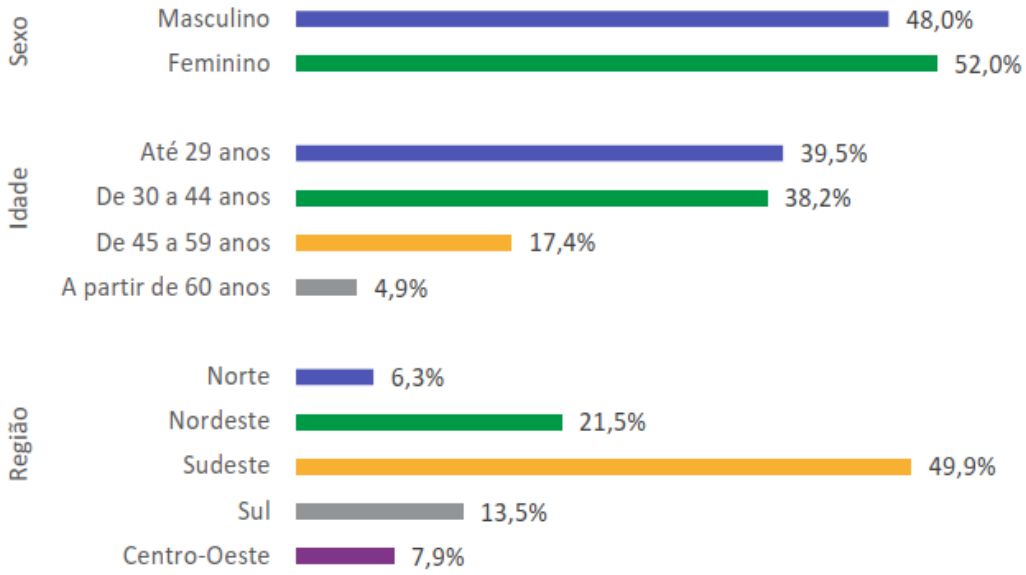
IPs em 2020, atingiram o patamar de 16 milhões de cartões de créditos emitidos ou 12% do total de cartões de crédito pós-pagos ativos no Sistema Financeiro Nacional, o que representou o total de R$75 bilhões em valores de transações. No caso dos cartões de crédito pré-pagos, houve um crescimento intenso, chegando a atingir, em 2020, 16,4 milhões de cartões e movimentaram R$42,7 bilhões, que é equivalente a, aproximadamente, 80% da movimentação de todo o Sistema Financeiro Nacional.

GRÁFICO 13 – Quantidade de clientes das Instituições de Pagamento (milhões)



Fonte: BCB

GRÁFICO 14 – Perfil dos clientes das instituições de pagamento



Fonte: BCB

2.5.2 Fintechs no Brasil – *Fintechs* de crédito

As *fintechs* de crédito grande potencial para inclusão financeira (Relatório de BCB - Cidadania Financeira 2021), na medida em que aproximadamente um terço da população adulta brasileira não tem acesso ao crédito no sistema bancário tradicional (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019).

Conforme apontado na pesquisa realizada pela PWC & ABCD, 45 milhões de cidadãos movimentam um montante superior a R$ 800 bilhões por ano, sendo que mais de 50% não usaram os bancos para movimentar seus recursos.

Fintechs de crédito tem um grande potencial de inclusão financeira pelos seguintes pontos (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019; Relatório de BCB - Cidadania Financeira 2021):

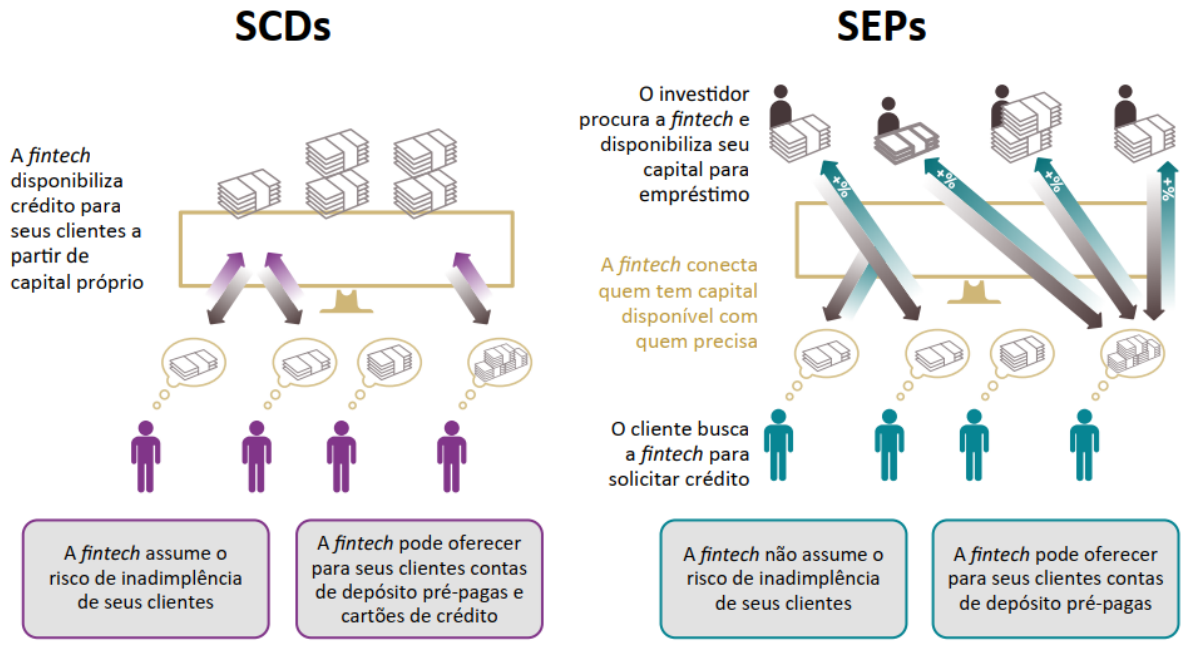
- Devido ao menor custo e uso da alta tecnologia aumentou a eficiência e concorrência no mercado de crédito
- Rapidez e celeridade nas transações
- Diminuição da burocracia no acesso ao crédito

- Criação de condições para redução do custo do crédito devido ao uso de tecnologia em nuvem, data analytics e inteligência artificial
- Inovação tecnológica constante
- Acesso ao Sistema Financeiro Nacional

As SCDs e SEP (Sociedades de Empréstimo entre Pessoas), são *fintechs* de crédito regulamentas e autorizadas pelo BCB. As SCDs grandes são ligadas a grupos empresariais e oferecerem empréstimos, financiamentos para pessoas físicas e jurídicas, emissão de cartões de crédito pré e pós-pago, e assumem o risco da inadimplência por trabalharem somente com capital próprio para suportar as operações de crédito.

SEPs (Sociedades de Empréstimo entre Pessoas) diferem das SCDs, por não emitirem cartões de crédito e por não trabalharem com capital próprio, contudo atuam somente como intermediários nas operações de crédito. Por não trabalhar com capital próprio, tem a necessidade de capitar recursos para poder gerar oportunidades de investimento de forma segura, mas sem assumir o risco de inadimplência nas operações intermediadas.

FIGURA 6 - Comparação entre SCDs e SEPs

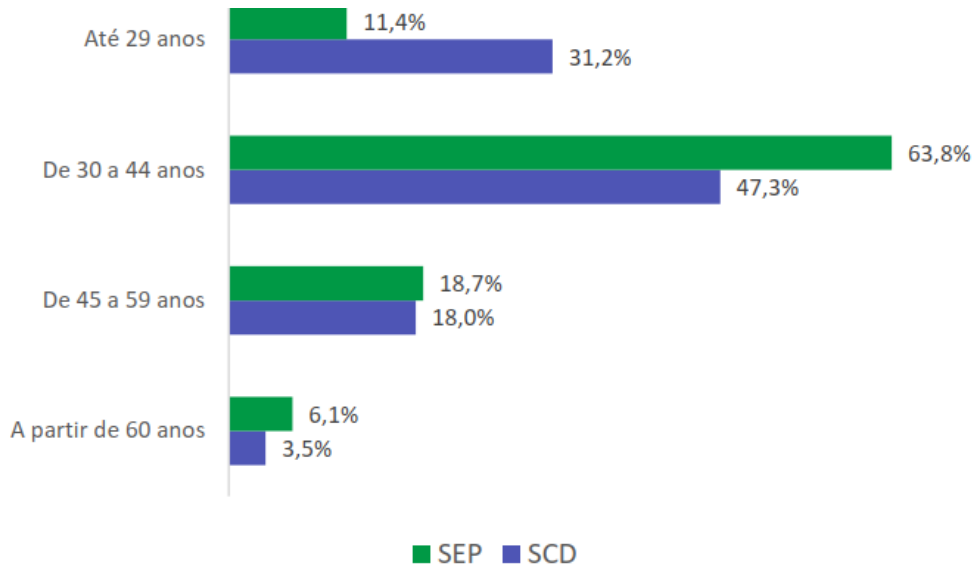


Fonte: Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021.

Em 2020 as SCDs tiveram grande volume de crédito voltado para as empresas, sendo 75% ou R$ 2,7 bilhões emprestados para empresas e 25% ou R$ 931 milhões para pessoas físicas. Destes, 14% foram destinadas as pessoas físicas com renda de três a dez salários-mínimos. Em comparação com mesmo exercício, as SEPs movimentaram em empréstimos o montante de R$ 185 milhões, sendo apenas 7,1% ou R$ 13 milhões destinados as pessoas físicas.

Conforme demonstrado no gráfico 15 abaixo, pessoas físicas com faixa etária entre 30 e 44 anos, concentram o maior volume de obtenção de crédito junto as *Fintechs* SEPs e SCDs.

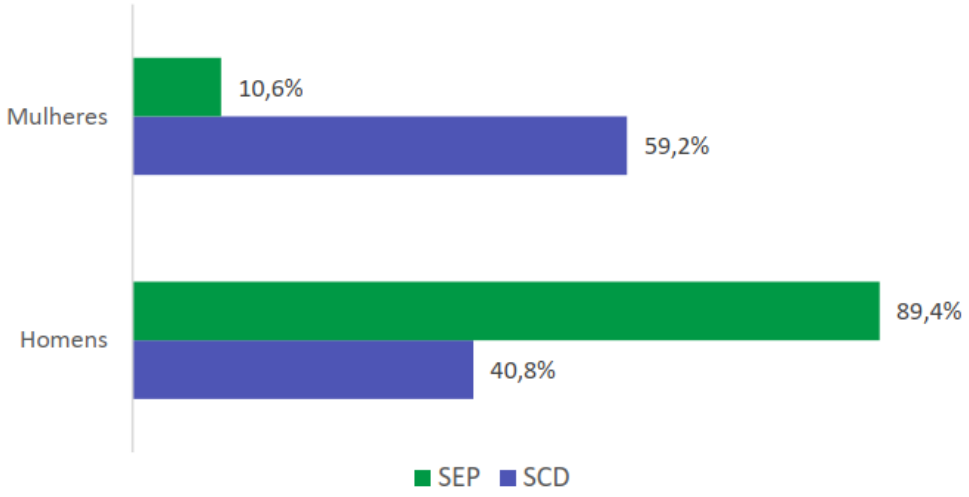
GRÁFICO 15 – Clientes das *fintechs* de crédito, por idade, em dezembro de 2020



Fonte: BCB

Conforme gráfico 16 abaixo, as mulheres possuem maior volume de obtenção de crédito junto as SCDs com participação de 59,2% dos clientes, enquanto nas SEPs os homens tiveram uma participação de 89,4%.

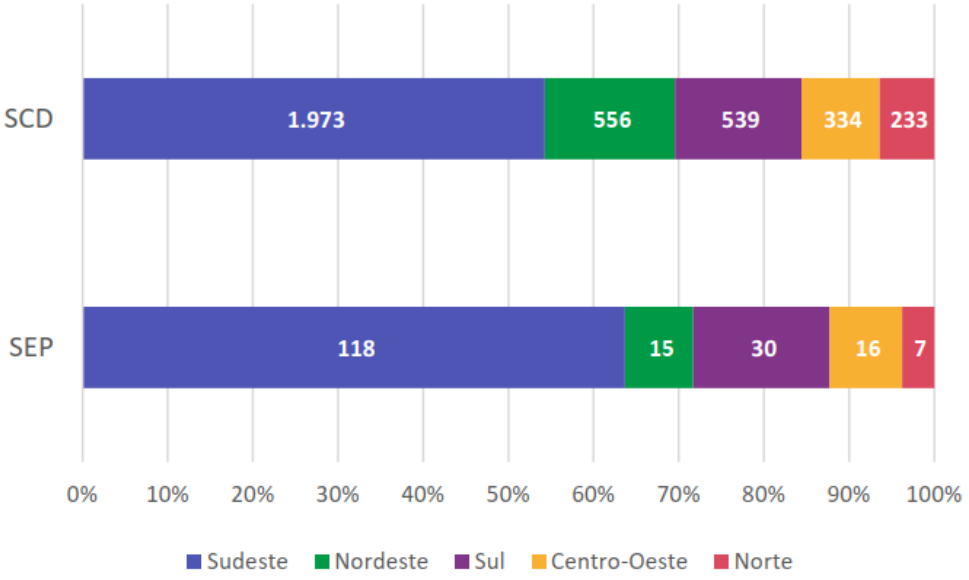
GRÁFICO 16 – Clientes das *fintechs* de crédito, por sexo, em dezembro de 2020



Fonte: BCB

As *Fintechs* de crédito já têm participação em todas as regiões, porém com maior participação no Sudeste e menor participação no Norte.

GRÁFICO 17 – Carteira ativa das *fintechs* de crédito por região (em R$ milhões), em dezembro de 2020.

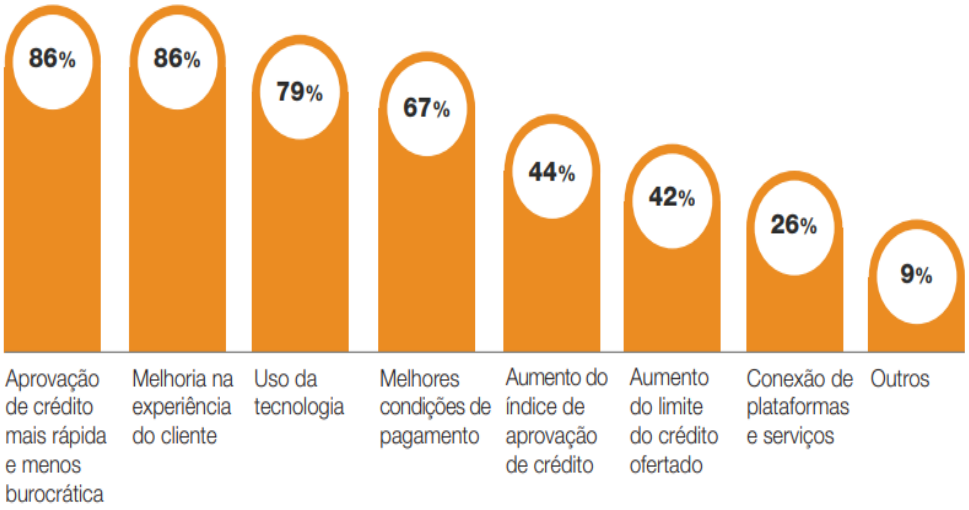


Fonte: BCB

PWC e ABCD (Associação Brasileira de Crédito Digital), realizaram uma pesquisa que envolveu 43 *Fintechs* de créditos no Brasil, cuja missão das *Fintechs*

será solucionar as barreiras que impedem o crescimento do crédito no Brasil, que representa atualmente R$ 3,2 trilhões aproximadamente metade do PIB, enquanto que, nos países desenvolvidos, a oferta de crédito pode representar o dobro do PIB. Além disso, será papel das *Fintechs* aumentar a concorrência, pois os cinco maiores bancos brasileiros detêm a maior parte do crédito.

FIGURA 7 - Principais gargalos que *Fintechs* de crédito trabalham para solucionar



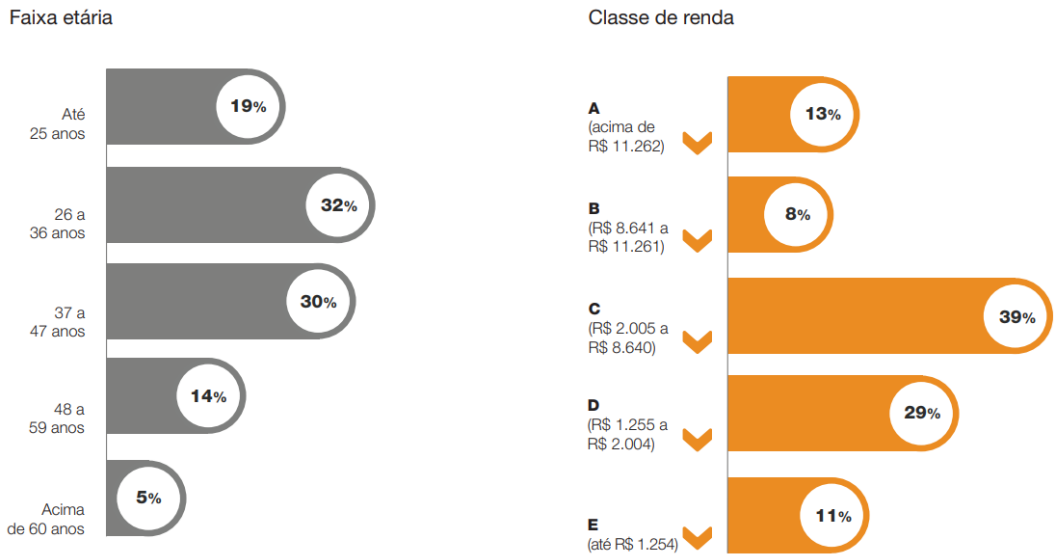
Fonte: PwC &ABCD – Pesquisa *Fintechs* de crédito 2019

Neste primeiro momento as *Fintechs* de crédito estão cautelosas, procurando calibrar as distorções mais visíveis do mercado como a melhor precificação do risco, ofertando crédito mais barato com menos burocracia para quem já tem acesso ao crédito (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019).

Marcelo Ciampolini, CEO e fundador da Lendico Brasil, que ofereceu mais de R$ 400 milhões em empréstimos a cerca de 40 mil pessoas desde 2015 afirmou que “oferecer crédito para quem ainda não existe no sistema financeiro e não tem um demonstrativo de renda é mais complexo. Mas é apenas uma questão de tempo para que as *fintechs* alcancem também esse consumidor” (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019).

Atualmente o público atendido pelas 43 *Fintechs* que atenderam a pesquisa PWC & ABCD são em sua maioria das classes C, D e E, com maior concentração na faixa etária de 26 a 47 anos.

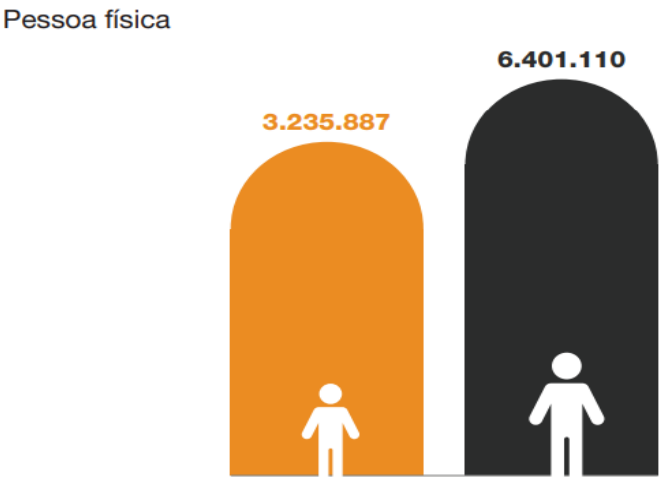
FIGURA 8 – Público atendido pelas fintechs de crédito por faixa etária e classe de renda.



Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

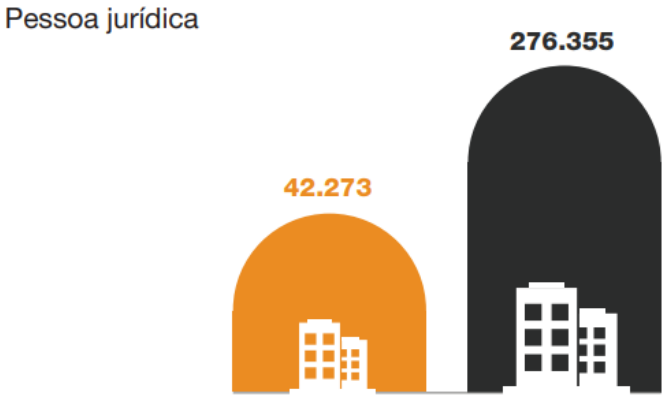
O volume de crédito concedido pelas *Fintechs* cresceu 97,8% entre 2017 e 2018 para pessoas físicas e 553,7% para as pessoas jurídicas, ou seja, totalmente alinhada com a informação do BCB que o grande volume de crédito das *Fintechs* ainda está voltado para a pessoa jurídica (Relatório de BCB - Cidadania Financeira 2021; PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019).

FIGURA 9 - Demanda de crédito 2018 vs. 2017 – crescimento 97,8%



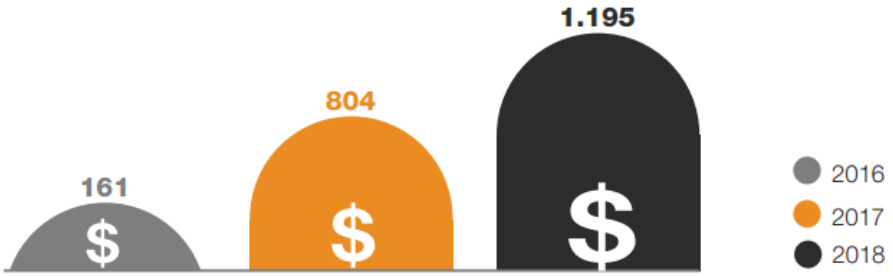
Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

FIGURA 10 - Demanda de crédito 2018 vs. 2017 – crescimento 553,7%



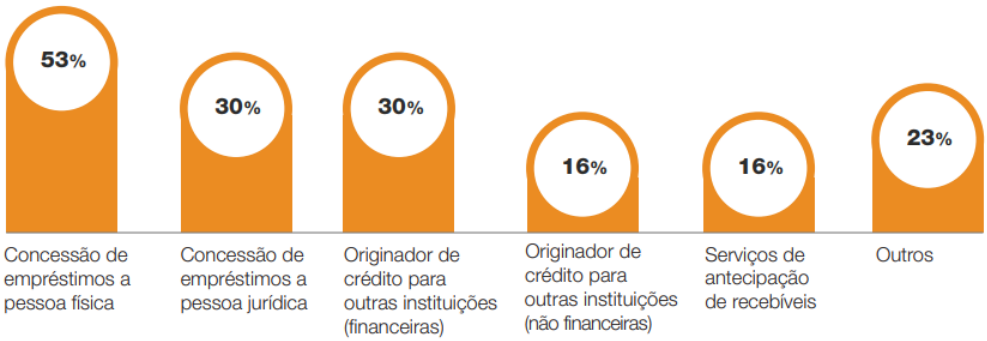
Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

FIGURA 11 - Valor total de créditos concedidos (em R$ milhões)



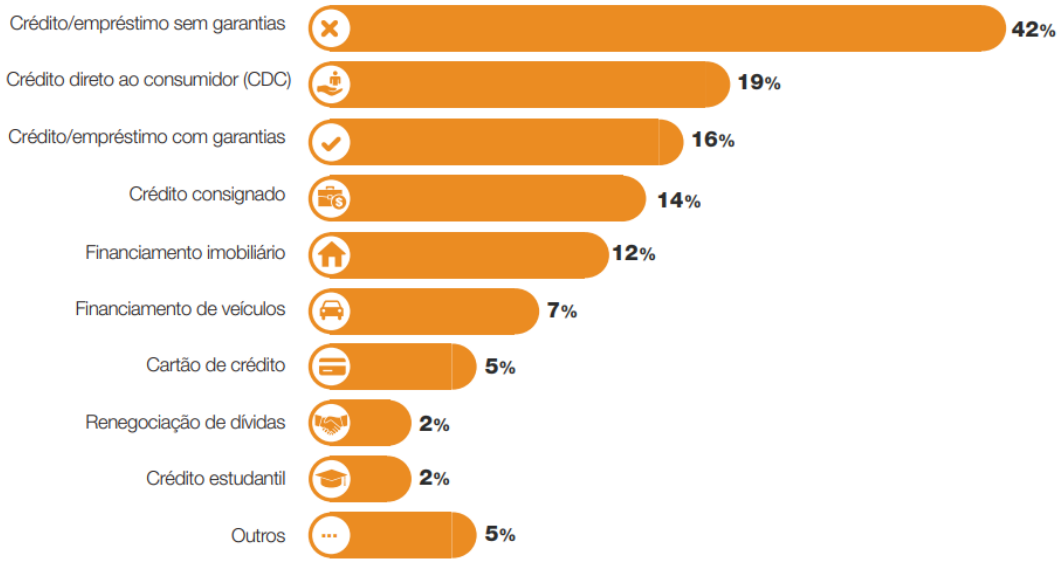
Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

FIGURA 12 - Setores de atuação das *fintechs* de crédito



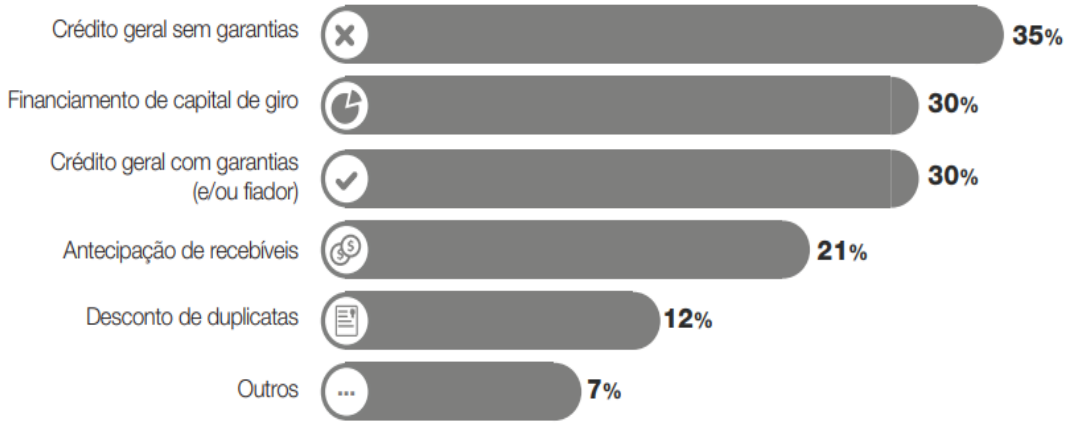
Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

FIGURA 13 - Modalidades de crédito concedidas para pessoa física



Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

FIGURA 14 - Modalidades de crédito concedidas para pessoa Jurídica



Fonte: PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019

3. METODOLOGIA

Este estudo teve por objetivo analisar as relações existentes entre as *fintechs* e o processo de inclusão financeira de pessoas de baixa renda. Dessa forma, esta seção expõe a maneira que se pretende desenvolver este estudo.

Para atingir o objetivo traçado, realizou-se uma pesquisa de campo, de caráter exploratório, que consiste na coleta de dados e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los (MARCONI; LAKATOS, 2003, p.186) e descritivo, que tem como finalidade descrever as características de fenômenos ou fatos de uma determinada realidade, compreendendo-os melhor, sem os manipular (FLICK, 2012).

A pesquisa exploratória tem como objetivo prover familiaridade com o problema de pesquisa, tornando mais compreensível e claro, aprimorando ideias ou a descoberta de intuições (Gil, 2002, p. 41; COLLIS; HUSSEY, 2005, p.24). É flexível, considera os mais variados aspectos relativos aos fatos estudados (Gil, 2002, p. 41; FLICK, 2009, p. 105). Pesquisas exploratórias abrangem levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema de pesquisa e análise de exemplos que estimulem a compreensão (Selltiz et al., 1967, p. 63). É desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato, procurando buscar “padrões, ideias ou hipóteses, em vez de testar ou confirmar uma hipótese” (COLLIS; HUSSEY, 2005, p.24).

As pesquisas exploratórias juntamente com as descritivas são realizadas por pesquisadores com foco na atuação prática (Gil, 2002, p. 42). Como forma de coleta de dados tendo como foco principal aumentar a compreensão e clareza do impacto das *Fintechs* na inclusão financeira das pessoas de baixa renda, foi aplicado um questionário composto de 24 questões, elaboradas especificamente para esta pesquisa, aplicados via google forms, atingindo uma amostra de 128 respondentes. Como o foco da pesquisa é analisar o comportamento de usuários de baixa renda, foi preciso uma seleção, para utilizar dados apenas de quem afirmou ganhar até 05 (cinco) salários-mínimos, restando 90 participantes.

A ideia inicial da pesquisa seria aplicar o questionário focado somente na comunidade de Paraisópolis, pois a comunidade tem alta desigualdade social, baixa

renda e possui mais de 100 mil habitantes (IBGE - Agência Brasil -2016), sendo a segunda maior comunidade de São Paulo e uma das maiores do Brasil. Devido à dificuldade encontrada para realizar as entrevistas e aplicação do questionário, o plano B foi aplicar o formulário via Google Forms.

Embora a comunidade de Paraisópolis reunisse todas as características necessárias para a realização da pesquisa, as barreiras enfrentadas foram determinantes para mudança de planos e aplicação do formulário via Google Forms. A grande maioria das pessoas abordadas disseram não ter interesse para responder o questionário, principalmente por se tratar de uma pesquisa sobre bancos e instituições financeiras, o que gera um certo receio em participar deste tipo de abordagem. Alguns, ainda, esperavam algum tipo de retorno financeiro para participação, o que não estava previsto nas ações planejadas desta pesquisa. Desta forma, preferiu-se utilizar a pesquisa online.

Além disso, foram realizadas 6 entrevistas semiestruturadas, com pessoas de baixa renda, de maneira a compreender melhor a sua relação com as *fintechs*, verificando os motivos de escolha deste tipo de instituição bancária, as principais ferramentas utilizadas e a satisfação em utilizar este sistema.

Os entrevistados foram selecionados por conveniência. Segundo Mattar (1996), tal amostragem caracteriza-se como não probabilística por conveniência. A. amostra integrou homens e mulheres residentes na cidade de São Paulo, e as entrevistas forma realizadas durante o mês de abril de 2022.

4. RESULTADO DA PESQUISA

4.1 Análise dos dados sociodemográficos

Para atender aos objetivos da pesquisa, foram coletadas 128 respostas, sendo que 38 (trinta e oito) respostas foram descartadas em virtude de os respondentes possuírem renda acima de 5 (cinco) salários-mínimos, tendo como foco principal obter respostas somente dos questionários de pessoas que tiveram experiências práticas com o problema de pesquisa (Selltiz et al.; 1967, p. 63). As mulheres tiverem 57,8% de participação nas respostas, enquanto os homens 42,2%.

Os respondentes foram de 07 estados e 26 cidades, conforme quadro abaixo.

QUADRO 1 – Distribuição dos respondentes da pesquisa quando ao estado de residência

São Paulo	Paraíba	Pernambuco	Rio Grande do Norte	Bahia	Rio de Janeiro	Minas Gerais
Americana	Areia	Recife	Natal	Lauro de Freitas	Macaé	Viçosa
Arujá	Campina Grande					
Barueri	João Pessoa					
Cajamar	Patos					
Cananéia	São José de Espinharas					
Ilha Comprida						
Itapecerica da Serra						
Jundiaí						
Osasco						
Peruíbe						
Praia Grande						
Santana de Parnaíba						
São Bernardo do Campo						
São José dos campos						
São Paulo						
Taboão da serra						

Fonte: Elaboração própria

As respostas por faixa etária (idade), ficaram distribuídas da seguinte forma: pessoas com idade entre 18-25 anos 32,2%, de 26-30 anos 14,4%, de 31-35 anos 15,6% e acima de 36 anos 37,8%.

Na codificação perfil dos clientes, os entrevistados discorreram acerca das particularidades dos consumidores das *fintechs*. Apesar de possuírem consumidores de diferentes gerações, a principal parcela são jovens – ou seja, pertencentes às gerações Y e Z. Segundo o respondente 3, isso se dá principalmente

> **Respondente 3:** porque o pessoal mais velho, a gente vê muito que desconfia dos bancos digitais, e a dificuldade para entender é muito maior, para manusear.

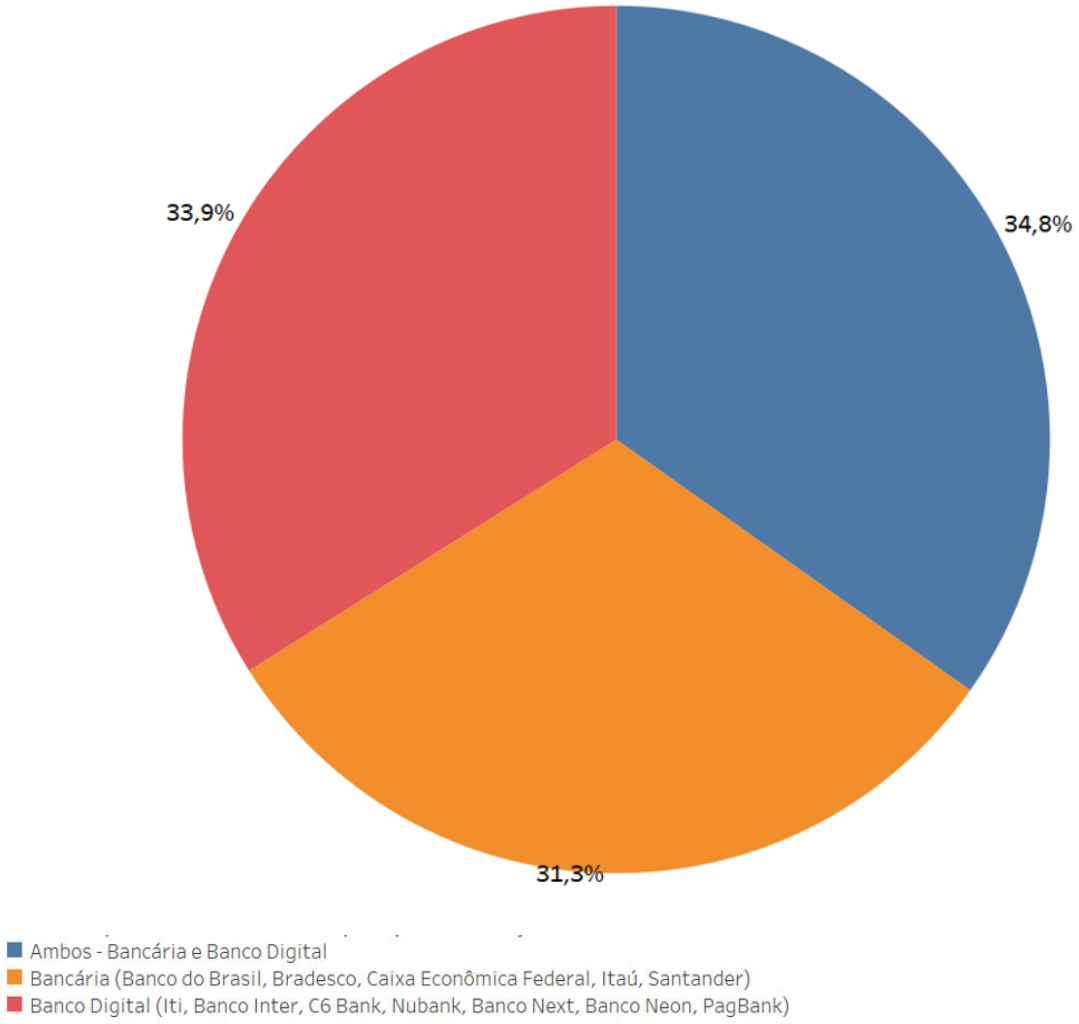
Tal declaração está de acordo com a afirmação de Stevens (2010), de que os babies boomers não possuem tanta facilidade com a tecnologia. Assim como previamente expressado por Oliveira (2009), os integrantes da geração X, principalmente, buscam a estabilidade financeira ao decorrer de suas vidas. Dessa forma, torna-se um desafio para as *fintechs* conquistar e ganhar a confiança deste público – uma vez que são constituídas inteiramente no âmbito digital, levando a certa desconfiança por parte desta geração.

As respostas por nível de escolaridade, ensino médio 27,8%, superior incompleto 30%, superior completo 23,3% e pós-graduação 18,9%. Por faixa de renda individual, até R$ 2.000,00 54,4%, de R$ 2.001,00 até R$ 5.000,00 44,4% e acima de R$ 5.001,00 1,2%.

4.2 Acesso a *fintechs*

O Gráfico 18, abaixo, apresenta as porcentagens das respostas referentes ao tipo de instituição financeira que os participantes da pesquisa escolheram utilizar para realizar suas transações financeiras.

GRÁFICO 18 - Porcentagem de correntistas por tipo de instituição.



Fonte: Elaborado pelo autor

Neste caso, 33,9% dos respondentes afirmaram ser correntistas de *fintechs* (Bancos digitais, Instituições de pagamento e Recebimento, Instituições de crédito), 34,8% afirmaram possuir conta corrente em ambos (*fintechs* e bancos tradicionais) e 31,3% somente em bancos tradicionais. Ou seja, 68,7% desta amostra, composta por pessoas de baixa renda, afirmam possuir conta em *fintechs* e realizar pelo menos parte das atividades financeiras em bancos digitais, um número bastante expressivo.

Conforme divulgado no Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021, vem crescendo o número de usuários de *Fintechs* (contas correntes digitais, instituições de pagamento/recebimento e instituições de crédito) conforme evidenciado nos gráficos 2, 3 e 4 (fonte BCB), sendo opção para a população de baixa renda para ser ter acesso a serviços financeiros básicos, demonstrando a importância

das *Fintechs* na oferta dos serviços e a diversificação das instituições, ou seja, outras opções além do banco tradicional.

Outro fator que tem contribuído para o acesso as *fintechs* por parte da população de baixa renda é o avanço da internet nas classes D e E, onde o acesso à Internet nos domicílios subiu de 30% para 64% entre 2017 e 2020 conforme gráfico 6 (Fonte: CGI.br), mesmo a região Nordeste que possui a proporção mais baixa do país, atingiu 65% de acesso nos domicílios (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021).

Embora os serviços financeiros tiveram grande evolução no atendimento da população de baixa renda através das *Fintechs*, o dinheiro em espécie ainda é o principal meio de pagamento da população de baixa renda que ganha até 05 salários-mínimos (BCB, 2018), mais de 70% ainda usam dinheiro em espécie para realizar pagamentos, e apenas 30% usam o celular para realizar pagamentos (BCB, 2018).

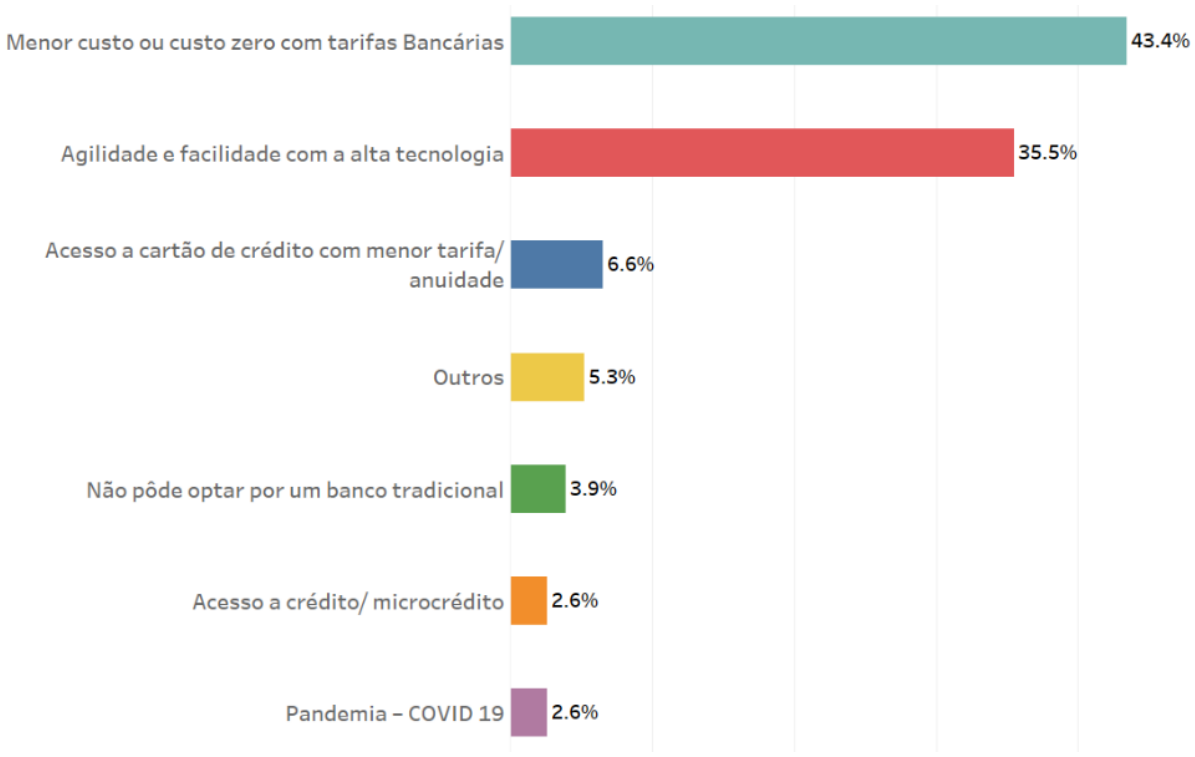
Outro ponto importante que vale destacar, é que as *Fintechs* de crédito têm atendido majoritariamente a população de baixa renda, com maior concentração do volume e valor de empréstimos para as classes C, D e E representando aproximadamente 79% (PWC & ABCD - PESQUISA *FINTECHS* DE CRÉDITO, 2019).

Porém vale destacar o comentário do Marcelo Ciampolini, CEO e fundador da Lendico Brasil, afirmou que “oferecer crédito para quem ainda não existe no sistema financeiro e não tem um demonstrativo de renda é mais complexo, mas é apenas uma questão de tempo para que as fintechs alcancem também esse consumidor” (PWC & ABCD - PESQUISA *FINTECHS* DE CRÉDITO, 2019).

Ao serem questionados sobre os motivos para escolha por um banco digital, foram obtidas as seguintes respostas, dispostas no gráfico 19, abaixo:

GRÁFICO 19 – Motivos para escolha por um banco digital.

.



Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com os entrevistados, os principais motivos da escolha por uma *fintech* ao invés do banco tradicional são, menor custo, agilidade e facilidade para acessar e realizar transações. 43,4% afirmaram opção devido ao menor custo ou custo zero com tarifas, 35,5% optaram devido a agilidade e facilidade para acessar e realizar as transações (alta tecnologia), 6,6% por acesso a crédito e cartão de crédito, 14,4% devido a pandemia da Covid 19 e por não poder optar por banco tradicional e outros.

A abertura de conta corrente nas *fintechs* é simples e sem a burocracia requerida por bancos tradicionais, além disso o acesso de forma simples e ágil para realizar transações de pagamentos, recebimentos e até mesmo solicitar um cartão de débito, crédito ou empréstimo (SENYO; OSABUTEY, 2020). Outro fator que tem contribuído para o crescimento das *fintechs* é o aumento do acesso à Internet das classes C e D (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021). Todas as transações podem ser realizadas apenas usando um computador pessoal

ou seu próprio celular (KIM et. al., 2018; SENYO; OSABUTEY, 2020; SALIGER; KORDOVITCH; POPOV, 2020).

Endossando os resultados apresentados, bem como o que apresenta a teoria, as respondentes 1, estudante,19 anos, e 5, vendedora de empréstimos consignados, 24 anos, afirmaram que a opção por uma *Fintech* (banco digital) se deu, principalmente, pela praticidade fornecida e menor burocracia para a realização das tarefas cotidianas.

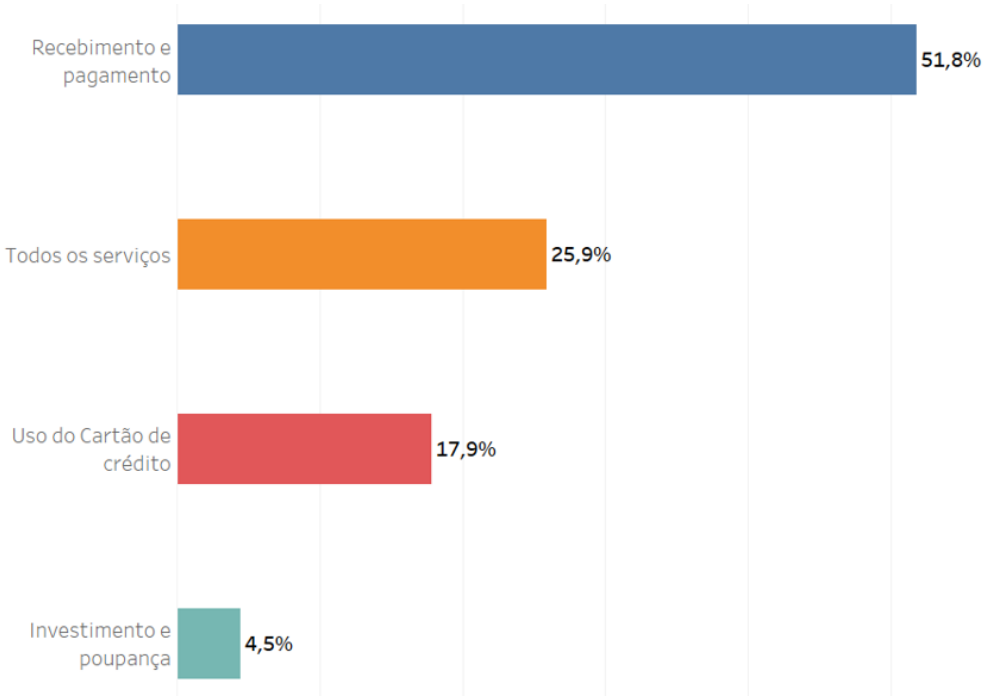
> **Respondente 1:** Escolhi o banco digital pela praticidade que este banco me fornece, em que todas as atividades estão no meu celular, eu não preciso sair de casa para realizar nenhuma dessas atividades e nem perder meu tempo em filas ou com toda a burocracia de um banco físico.

> **Respondente 5:** Sou usuária de bancos digitais já tem mais ou menos uns dois anos e escolhi esse banco, hoje em dia, mais pela praticidade, pela facilidade e menos dor de cabeça.

Estas respondentes são as mais jovens dentre os participantes da entrevista, de modo que suas afirmações corroboram com as pesquisas que afirmam que os fatores de motivação da abertura de conta em *fintechs é* a facilidade de lidar com a tecnologia necessária e a praticidade na abertura de conta e utilização dos serviços, mais comum entre os jovens.

Outro fator importante a se analisar são os serviços bancários oferecidos pelos bancos que são mais utilizados pelos respondentes. As porcentagens são demonstradas no gráfico 10, a seguir:

GRÁFICO 20 – Serviços mais utilizados.



Fonte: Elaborado pelo autor

Sobre isto, 51,8% dos usuários afirmaram usar os serviços básicos de pagamento e recebimento, 17,9% afirmaram usar os serviços de cartões de crédito e débito, somente 4,5% afirmaram usar serviços de investimentos de curto prazo (poupança e CDB's – certificados de depósitos bancários) e 25,9% afirmaram usar todos os demais serviços, incluindo seguros de vida, residências e automóveis,

Conforme Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021, as pessoas de baixa acessam majoritariamente serviços básicos pagamento e recebimento através das *Fintechs* (banco digital, instituições de pagamento e recebimento e instituições de crédito).

O Pix lançado em novembro de 2020 pelo Banco Central do Brasil, é um exemplo de serviços básico e simples de pagamento e recebimento sem custo para as pessoas físicas que tem contribuído no crescimento do acesso aos serviços digitais de baixo custo para a população de baixa renda conforme demonstrado no gráfico 12 (Fonte: Ministério da Cidadania/ BCB).

Embora as *Fintechs* de crédito atendem majoritariamente pessoas de baixa renda das classes C, D e E, a disponibilização de crédito através de empréstimos bancários e emissões de cartões de crédito ainda é restrita somente para os usuários

de baixa renda bancarizados e com relacionamento com sistema financeiro Nacional já estabelecido (PwC & ABCD - Pesquisa *Fintechs* de Crédito 2019).

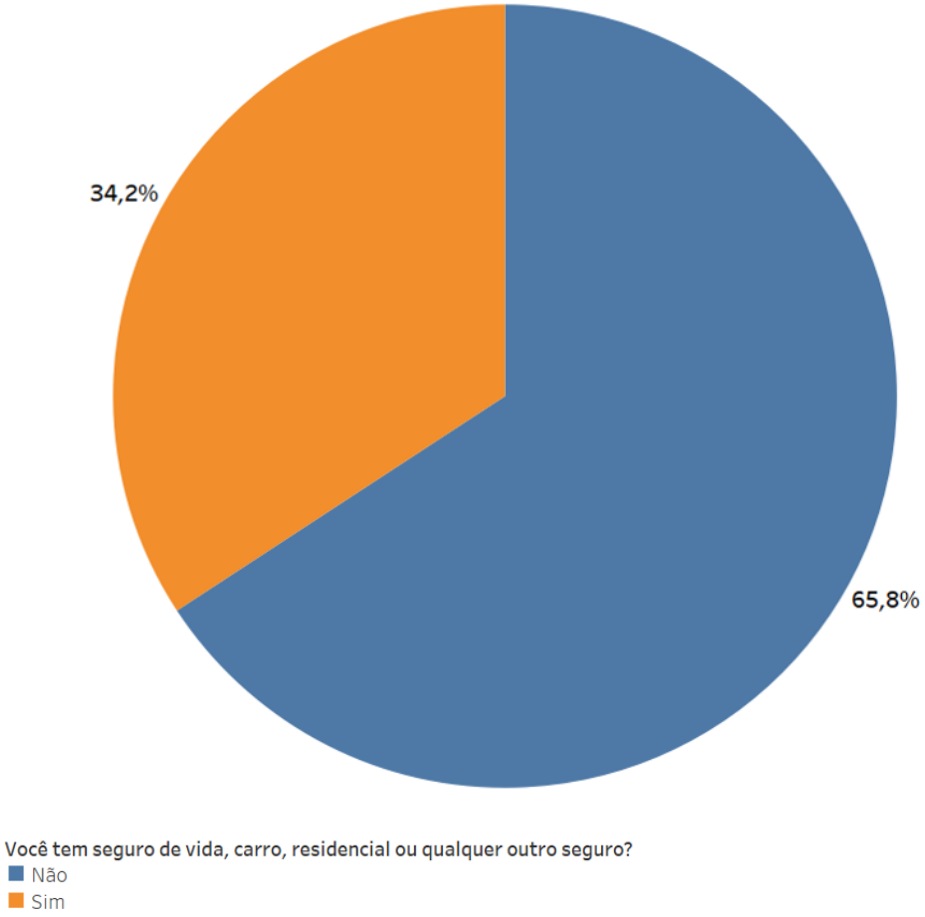
A baixa adesão aos pacotes de *serviços* completos oferecidos pelos bancos digitais também é evidenciada na fala dos entrevistados, especialmente nos trechos apresentados a seguir, dos respondentes 2, empregada doméstica, 30 anos e respondente 3, cabeleireira, 39 anos.

> **Respondente 2:** Eu faço pagamento de minhas contas, “né?!” Papel de luz, de água, telefone, internet, pago no pix a minha água mineral, o meu gás... faço praticamente tudo no pix. Até feira. Vou no mercado e não uso mais nem o cartão. Eu pergunto logo se faz o pix. E aí eu faço na hora.

> **Respondente 3:** Os principais serviços que eu utilizo no meu banco são o pagamento, recebimento e utilizo o cartão de crédito também que eles disponibilizam e só.

Estes achados são relevantes, pois demonstram um aumento na bancarização, mas não caracterizam, de fato, a inclusão financeira, conforme o conceito apresentado por autores diversos. Sabe-se que a inclusão financeira não se limita ao acesso a uma conta corrente, seja em banco tradicional ou digital, mas também envolve a frequência de utilização de serviços de pagamentos e recebimentos, empréstimos, seguros, cartões de débito e crédito, e investimentos (GONZALEZ; PRADO; DEAK, 2018; DEMIRGÜÇ-KUNT; SINGER, 2017; ROA, 2015).

GRÁFICO 21 – Percentual de usuários que possuem seguros



Fonte: Elaborado pelo autor

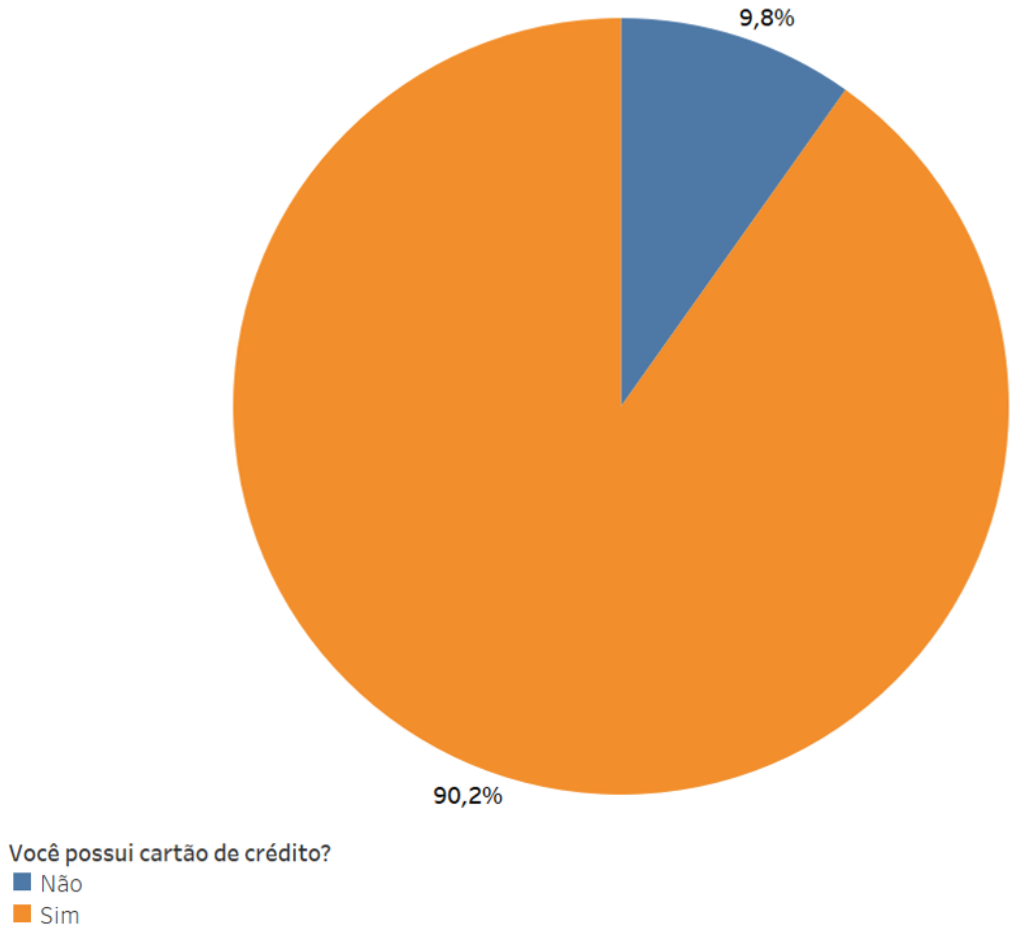
Conforme gráfico 11, 65,8% dos entrevistados não possuem nenhum tipo seguro, demonstrando que os usuários de Fintechs de baixa renda ainda utilizam majoritariamente os serviços básicos de pagamento e recebimento conforme demonstrado no gráfico 10.

As *Fintechs*, através das instituições de pagamento, atingiram em 2020 o patamar de 16 milhões de cartões de créditos emitidos ou 12% do total de cartões de crédito pós-pagos ativos no Sistema Financeiro Nacional, o que representou o total de R$75 bilhões em valores de transações (PWC & ABCD - PESQUISA *FINTECHS* DE CRÉDITO, 2019).

No caso dos cartões de crédito pré-pagos atingiu em 2020 16,4 milhões de cartões e movimentaram R$42,7 bilhões, aproximadamente 80% da movimentação

de todo o Sistema Financeiro Nacional (PWC & ABCD - PESQUISA FINTECHS DE CRÉDITO, 2019).

GRÁFICO 22 – Percentual de usuários de cartão de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor

Neste sentido, os respondentes foram perguntados acerca da solicitação e utilização de cartões de crédito. 9,8% dos entrevistados afirmaram não ter acesso a cartão de crédito, sendo que os principais motivos alegados para não aprovação foram, restrição do CPF por inadimplência, baixo score e políticas internas da instituição. No entanto 90,2% dos entrevistados afirmaram ter conseguido o cartão de crédito, porém para alguns casos foi necessário esperar por longo período e só conseguiram receber o cartão de crédito após várias solicitações, comentário bem em linha com a afirmação do CEO e fundador da Lendico Brasil Marcelo Ciampolini, que afirmou que “oferecer crédito para quem ainda não existe no sistema financeiro e não

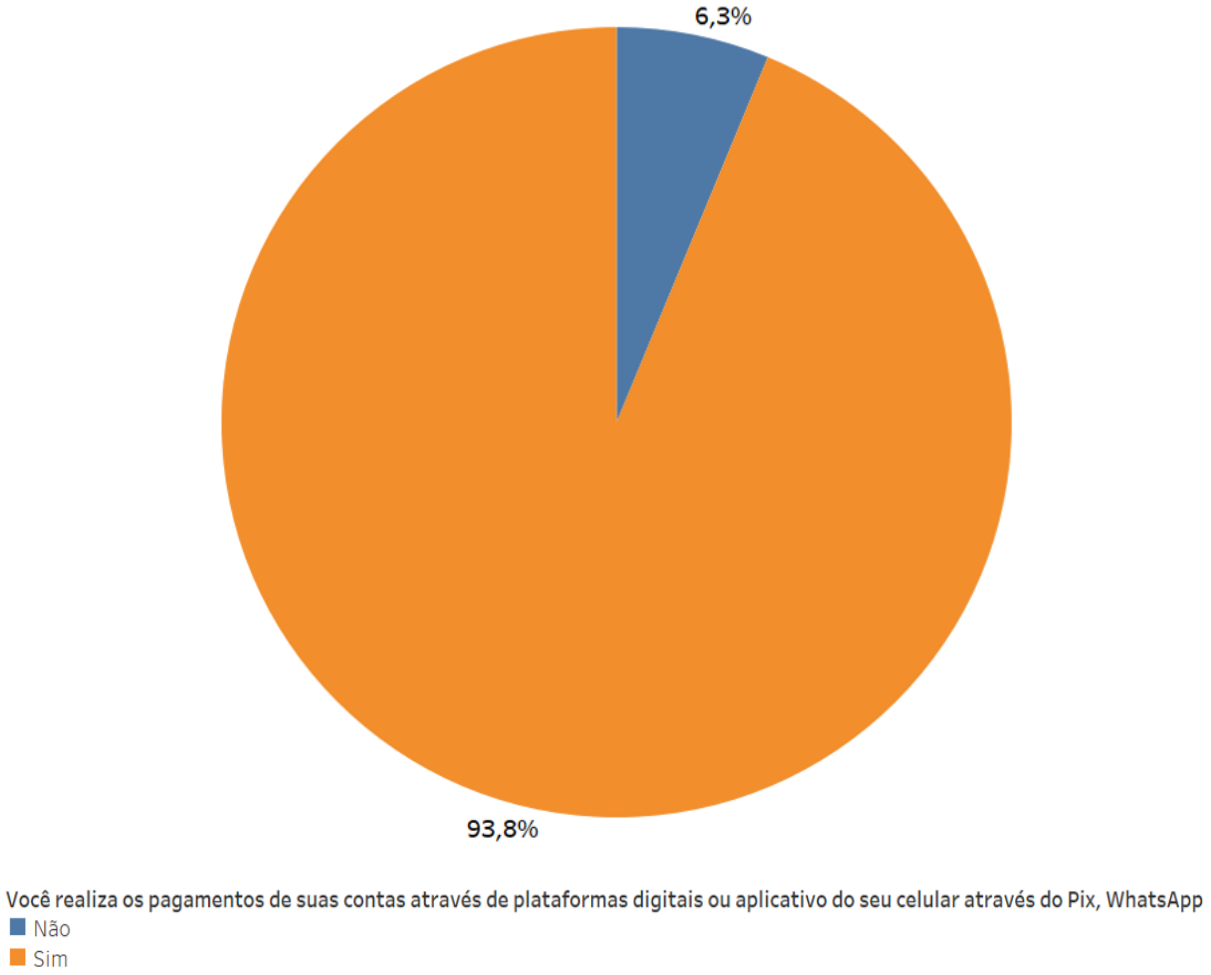
tem um demonstrativo de renda é mais complexo (PWC & ABCD - PESQUISA *FINTECHS* DE CRÉDITO. 2019).

Sobre os benefícios de utilização dos cartões de crédito vinculados a Instituições financeiras digitais, alguns dos entrevistados pontuaram questões importantes, tais como os custos e rapidez no atendimento, além de um controle facilitado dos gastos e transações. Outro fator importante a ser analisado é a opção dos próprios entrevistados em não possuir cartão próprio, sendo dependente de um familiar ou mesmo utilizando o cartão de terceiros.

> **Respondente 2:** Não possuo cartão e não fiz a solicitação no banco. Porque eu acho assim... eu compro muito de cartão de crédito só que... assim... de outra pessoa. Porque eu acho assim que se eu for comprar no meu nome eu posso descansar e sujar meu nome. Eu prefiro comprar no de outra pessoa porque eu tenho aquela responsabilidade de pagar. Por isso que eu optei por não ter.

As transações financeiras virtuais também têm grande relevância e disseminação com o surgimento e popularização das *fintechs*. 93,3% dos usuários afirmaram realizar transações financeiras de pagamentos e recebimentos através de aplicativo e app em celulares. A pandemia da COVID-19 e as novas tecnologias de pagamento e recebimento, como o Pix, impulsionaram as transações financeiras sem necessidade de comparecer ao estabelecimento físico como bancos, lotéricas e redes conveniadas como supermercados e postos dos correios.

GRÁFICO 23 – Percentual de pagamentos digitais (App do celular, Internet banking, Pix, Whatsapp, Apple pay, Samsung pay Picpay)



Fonte: Elaborado pelo autor

Pode-se observar o crescimento do uso de canais digitais através da *Fintechs* para realização de pagamentos e recebimentos (BCB/ FEBRABAN, 2021). A aceleração do uso e acesso da tecnologia digital pela população de baixa renda foi impulsionada pela pandemia da Covid-19 devido a necessidade do distanciamento social e pelo pagamento do auxílio emergencial que foi e continua sendo pago por meio de contas digitais, direcionando milhões de cidadãos de baixa renda a ter acesso a serviços financeiros mais básicos (RELATÓRIO DE BANCO CENTRAL DO BRASIL - CIDADANIA FINANCEIRA, 2021).

Sobre isso, temos as seguintes afirmações dos entrevistados:

> **Respondente 2:** Eu faço pagamento de minhas contas, né?! Papel de luz, de água, telefone, internet, pago no PIX a minha água mineral, o meu gás... faço praticamente tudo no PIX. Até feira. Vou no mercado e não uso mais nem o cartão. Eu pergunto logo se faz o PIX. E ai eu faço na hora.

Os usuários que disseram não realizar pagamentos por sites ou aplicativos em celulares alegaram ainda manusear papel moeda e não ter acesso a sites e aplicativos de pagamentos.

Dentro deste contexto, os resultados da pesquisa divergem do relatório do Banco Central (Relatório de Banco Central do Brasil - Cidadania Financeira 2021), que aponta que, em média, apenas 30% dos usuários que ganham até 05 (cinco) salários-mínimos utilizam sites e aplicativos em celulares para realizar pagamentos.

Além disso, cerca de 83,3% dos entrevistados mencionaram que praticamente não usam mais papel moeda para pagamentos e recebimentos, e 84,4% afirmam não frequentar estabelecimentos físicos para pagamento de contas ou realizar alguma transação bancária.

> **Respondente 2:** (...) só se tiver muita necessidade e eu for fazer alguma coisa que não receba PIX e tenha que ser em dinheiro. Ai eu vou na caixa e tiro. A não ser, eu só uso mais o PIX ou aplicativo do banco, né?!
>
> **Respondente 4:** Faz muitos anos que não frequento. Muitos anos mesmo. Acho que a última vez que fui em um banco físico foi para cancelar um cartão que chegou pra mim e que estava cobrando uma anuidade e eu fui cancelar porque nunca tinha nem desbloqueado. Essa foi a última vez e já faz uns dois anos. E talvez em uma lotérica pra jogar na loteria assim, ou fazer um jogo de sorte.

Estes são, portanto, os serviços mais utilizados pelos usuários de *Fintechs*, enquanto que apenas 25,9% da amostra afirma utilizar todos os serviços oferecidos pela *fintech*. Além da possibilidade de possuir conta bancária e realizar as transações de pagamento e recebimento, os bancos digitais também oferecem outros serviços, como o cartão de crédito, os seguros, empréstimos e investimentos.

Além disso, é importante analisar como se dá a relação entre os usuários de *fintechs* e o ambiente virtual e compras online. Algumas pesquisas apontavam, até pouco tempo atrás, o receio de consumidores de baixa renda em realizarem compras pela internet (DA SILVA DIAS; HEMAIS, 2015). Os resultados desta pesquisa, realizada em 2015, mostraram que o pouco relacionamento com a marca ou a loja que deseja comprar influenciavam na hora da compra, por não conhecerem o estabelecimento físico, além da possibilidade do site errar o pedido ou não enviar a mercadoria. Além disso, as más experiências dos outros influenciavam opiniões desses indivíduos, como se o próprio consumidor já tivesse vivenciado situação similar.

Talvez este comportamento e a visão negativa em relação às compras online, especialmente depois da pandemia, tenham mudado para as pessoas de baixa renda, pois os resultados obtidos com esta pesquisa mostram comportamentos diferentes. Sobre isso, 83,3% da amostra afirmou realizar, com certa frequência, compras virtuais e mostram familiaridade com o ambiente virtual.

> **Respondente 4:** Muitas compras pela internet! Grande parte das compras realizadas são através da internet. Principalmente vestimentas, calçados, utensílios para casa, eletrodomésticos... acho que a única coisa que eu realmente não compro pela internet é a feira, os demais produtos, sempre que possível, é através da internet.
>
> **Respondente 5:** Sim, Hoje em dia é bem mais fácil você fazer compras pela internet do que você ter que se locomover a outros locais e lojas específicas.

Percebe-se, então, que o relacionamento com os negócios online vem se intensificando e atingindo, inclusive, as pessoas de renda mais baixa, possibilitando compras de todos os seguimentos, com maior satisfação e comodidade, sem precisar sair de casa.

Mas um outro fator relevante que surgiu foi a questão da segurança, tanto em relação às compras online, como à utilização de bancos digitais. Os respondentes afirmaram que conhecer o estabelecimento é importante para garantir uma boa compra, além da necessidade de realizar pesquisas sobre o produto que está sendo comprado.

> **Respondente 6:** Antes de fazer qualquer coisa virtual, até mesmo a conta do banco, eu pesquiso bem e vejo as avaliações e opiniões na internet, até para os bancos e lojas.

Em relação à segurança junto às *fintechs*, à confiança e o bom relacionamento com o banco digital escolhido, os respondentes apresentaram depoimentos importantes.

> **Respondente 4:** Não. Não tenho nenhum receio por se tratar de um banco digital. Acho que as facilidades superam qualquer medo, qualquer receio. Eu acredito que seja uma segurança as vezes até maior, porque você consegue fazer pagamentos, transferências, compras dentro do conforto da sua casa, e sempre tô de olho, sempre tô verificando a questão das compras que eu faço, porque não só eu utilizo esse cartão, né?! Meu marido também. Então a gente tá sempre verificando se alguém compra uma coisa a mais ou outra e esquece de avisar. A gente tá sempre ali conferindo. Se alguma coisa sair do controle, a gente tem como recorrer. Então eu acho que é mais viável hoje em dia a utilização de cartão digital do que ir até uma loja física com essa violência que tá e tudo mais, eu acredito que seja bem mais fácil.

Esta respondente aponta que as facilidades oferecidas pelo banco digital superam as inseguranças. O fato de não precisar se deslocar a uma agência bancária física, ou mesmo de não precisar transportar grandes quantias de dinheiro físico evitam os problemas que haviam se tornado frequentes nos últimos anos, de assaltos e abordagens violentas nas portas dos bancos tradicionais. Além disso, há, de certa forma, um controle maior pelo aplicativo de celular ou acesso pelo site do banco, que possibilita o acompanhamento constante da conta bancária, das transações realizadas e de possíveis movimentações suspeitas, além do bloqueio de cartão rápido e atendimento 24H pelos atendentes digitais.

Outro ponto trazido na entrevista foi a possibilidade de erro do próprio usuário, seja pela pouca familiaridade com a plataforma, ou por não saber realizar estas transações da maneira correta.

> **Respondente 2:** Eu me sinto bastante segura. Só teve uma vez que eu fiquei insegura porque eu fiz um pix errado. Foi um número de telefone e era o único trocadinho que eu tinha e eu fui e fiz pra uma pessoa que eu nunca nem vi! Nem conhecia.

> Só que a pessoa foi bem honesta comigo e me devolveu. Eu só tenho insegurança nisso ai, sabe? Da minha parte. Mas do banco não.

Este depoimento traz um fator importante a ser trabalhado pelas *fintechs*, de maneira a tornar este tipo de serviço ainda mais acessível. O auxílio e preparação para utilização dos serviços oferecidos, que envolvem aspectos de inclusão digital, acompanhamento e disponibilidade de assistência, em caso de possíveis erros, além de trabalhar com uma interface facilitada, com linguagem simples.

Ainda assim, alguns respondentes mostraram certa insegurança em relação às estruturas bancárias disponíveis.

> **Respondente 3:** Eu acho assim... que de um tempo pra cá que começou muito essa história do banco digital, porque você não tem uma agência física e não tem a quem recorrer, isso causa uma certa é... como eu posso dizer?... Insegurança, maior que a do banco físico, eu acredito.

> **Respondente 5:** No começo eu tive um pouco de receio sim, mas hoje em dia eu tenho bem menos. Porque, querendo ou não, eu acho que com todos os bancos hoje em dia a gente tem um pouco de insegurança.

Mesmo assim, a opção por utilização das *Fintechs* se sobressai, tendo em vista a comodidade, facilidade, rapidez e eficiência nas transações financeiras mais simples, que acabam compensando possíveis problemas.

5. CONCLUSÃO

O objetivo deste trabalho foi analisar a percepção dos usuários de baixa renda sobre as *fintechs* no contexto da inclusão financeira. Para atingir o objetivo traçado, realizou-se uma pesquisa de campo, de caráter exploratório e descritivo, onde foi aplicado um questionário com 24 questões e entrevistas com maior profundidade para analisar como a população de baixa renda tem acessado as Fintechs e o quanto as mesmas têm contribuído para a inclusão deste público no mercado de serviços financeiros.

Com base nos resultados das pesquisas, observa-se que o público de baixa renda tem procurado de fato as Fintechs (bancos digitais, instituições de pagamento e recebimento e instituições de crédito) para poder realizar transações financeiras básicas, como pagamentos e recebimentos, majoritariamente.

O público de baixa renda tem sido atraído pelas Fintechs principalmente pelo custo zero de anuidade dos cartões de crédito, menor custo ou custo zero na manutenção de contas correntes digitais e transações financeiras realizadas, majoritariamente pagamentos e recebimentos, incluindo pagamento de contas de consumo como água, luz, telefone, TV a cabo e gás e transferências via Pix, que têm crescido exponencialmente devido à simplicidade e agilidade para realizar a transação.

Alta tecnologia, agilidade e simplicidade no manuseio foram pontos de destaque mencionados pelos respondentes da pesquisa. Com menor relevância, foram mencionados acesso ao cartão de crédito devido a menor tarifa e anuidade, negativa de grandes bancos para abertura de conta corrente e acesso ao crédito e microcrédito.

Os entrevistados relataram a facilidade de realizar as transações financeiras usando o aparelho celular ou computador pessoal de qualquer lugar, sem precisar manusear dinheiro físico e se deslocar até um banco ou pontos de atendimento bancário economizando tempo e reduzindo exposição a riscos. Aproximadamente 94% dos entrevistados afirmaram realizar pagamentos através de App do celular,

Internet banking, Pix, Whatsapp pay, Pipay, Apple pay e Samsung pay entre outras ferramentas disponíveis no mercado.

No entanto existem serviços ainda pouco utilizados, como seguros, poupança e investimentos e acesso ao crédito e microcrédito, o que traz à tona os limites de atuação das *fintechs*, na medida em que esses serviços são essenciais para a definição da inclusão financeira. As Fintechs têm sido alternativa de acesso aos serviços financeiros para público de baixa renda, a alta tecnologia e o baixo custo de tarifas para manutenção da conta corrente e realização de transações financeiras básicas têm sido um diferencial, no entanto, a inclusão financeira ainda é um longo caminho a ser percorrido.

Estudos futuros podem incluir dados de um número maior de pessoas, notadamente em regiões afastadas dos grandes centros e zonas rurais, para entender melhor o comportamento, desafios e oportunidades de contribuição das *fintechs* para inclusão financeira.

REFERÊNCIAS

AHMAD, Ahmad Hassan; GREEN, Christopher; JIANG, Fei. Mobile money, financial inclusion and development: A review with reference to African experience. **Journal of Economic Surveys**, v. 34, n. 4, p. 753-792, 2020. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/joes.12372>. Acesso em: 09/12/2021.

Banco Central do Brasil. ***Fintechs* de crédito e bancos digitais**. Estudo especial nº 89/2020. 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_*Fintechs*_de_credito_e_bancos_digitais.pdf>. Acesso em: 27/12/2021.

DA SILVA DIAS, Juan Pablo; HEMAIS, Marcus Wilcox. Consumidores de baixa renda e compras on-line: Receios em consumir pela internet. **REGE - Revista de Gestão**, v. 22, n. 1, p. 115-132, 2015.

DEMIRGÜÇ-KUNT, Asli; SINGER, Dorothe. Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 8040, 2017. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2958542>. Acesso em: 15/12/2021.

EZE, Emeka; ALUGBUO, Justin C. Financial inclusion and poverty reduction in Nigeria: A survey-based analysis. **GSC Advanced Research and Reviews**, v. 7, n. 3, p. 075-084, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.30574/gscarr.2021.7.3.0127>. Acesso em: 12/12/2021.

FEBRABAN, F. B. Pesquisa **FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021**. São Paulo. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/pesquisa-febraban-tecnologia-bancaria.html>. Acesso em: 27/12/2021.

FIGO, Anderson; LEWGOY, Júlia. **O guia essencial das Fintechs**. Abril Comunicações SA, 2019.

FLICK, Uwe. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Penso Editora, 2012.

GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZALEZ, Lauro; DEAK, Mariel; PRADO, Maurício De Almeida. **O Brasil mudou mais do que você pensa: um novo olhar sobre as transformações nas classes CDE**. Editora FGV, 2018. Disponível em: <https://editora.fgv.br/produto/o-brasil-mudou-mais-do-que-voce-pensa-um-novo-olhar-sobre-as-transformacoes-nas-classes-cde-3313>. Acesso em: 15/03/2022.

HANNIG, Alfred; JANSEN, Stefan. Financial inclusion and financial stability: Current policy issues. 2010. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1729122. Acesso em: 14/03/2022.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Grade Estatística e o Atlas digital Brasil. Publicado em 16 de março de 2016. Disponível em: <mapasinterativos.ibge.gov.br/recortes/> Acesso em: 20/05/2022.

JOIA, Luiz Antonio; CORDEIRO, Joaquim Pedro Vasconcelos. Unlocking the Potential of *Fintechs* for Financial Inclusion: A Delphi-Based Approach. **Sustainability**, v. 13, n. 21, p. 11675, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/su132111675>. Acesso em: 15/12/2021.

KIM, Minjin et al. Mobile financial services, financial inclusion, and development: A systematic review of academic literature. **The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries**, v. 84, n. 5, p. e12044, 2018. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/isd2.12044>. Acesso em: 12/12/2021.

KOOMSON, Isaac; VILLANO, Renato A.; HADLEY, David. Effect of financial inclusion on poverty and vulnerability to poverty: Evidence using a multidimensional measure of financial inclusion. **Social Indicators Research**, v. 149, n. 2, p. 613-639, 2020. Disponível em: <https://www.nesranetwork.com/admin/images/pdf/20200327113522Fin%20inclusion,%20Poverty%20and%20VtP%20(NESRA_WP_20_001).pdf>. Acesso em: 15/12/2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

OMAR, Md Abdullah; INABA, Kazuo. Does financial inclusion reduce poverty and income inequality in developing countries? A panel data analysis. **Journal of Economic Structures**, v. 9, n. 1, p. 1-25, 2020. Acesso em: <https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/e28a0144-888c-3718-8e37-f5c626e354a1/58663a8b-4e89-f5c7-7984-2f5085b22ca5>. Acesso em: 09/12/2021.

OZILI, Peterson K. Financial inclusion research around the world: A review. In: **Forum for social economics**. Routledge, 2020. p. 1-23. Disponível em: <https://mpra.ub.une.muenchen.de/101809/>. Acesso em: 12/12/2021.

PAULET, Elisabeth; MAVOORI, Hareesh. Conventional banks and *Fintechs*: how digitization has transformed both models. **Journal of Business Strategy**, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBS-06-2019-0131/full/html>. Acesso em: 12/12/2021.

PwC & ABCD - Associação Brasileira de Crédito Digital . Pesquisa Fintechs de Crédito 2019. Publicado em dezembro de 2019. Disponível em: <https://creditodigital.org.br/wp-content/uploads/2019/12/A-nova-fronteira-do-cr%C3%A9dito-no-Brasil-2019_compressed.pdf> . Acesso em: 20/02/2022.

Relatório de Banco Central do Brasil. **Cidadania Financeira 2021 - Compreendendo o passado, analisando o presente e ajudando a delinear o futuro da cidadania financeira no Brasil.** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf>. Acesso em: 15/03/2022.

RHYNE, Elizabeth; SONJA, K. E. Financial inclusion hype vs. reality: Deconstructing the 2017 Findex results. **Center for Financial Inclusion at Accion International. https://www. centerforfinancialinclusion. org/financial-inclusion-hype-vs-reality-deconstructing-the-2017-findex-results-2**, 2018. Disponível em: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/>. Acesso em: 15/12/2021

YOKOMIZO, Cesar Akira. **O papel das tecnologias de informação e comunicação na oferta de serviços financeiros para a população de baixa renda: o caso dos correspondentes bancários do Banco Lemon**. 2009. Tese de Doutorado. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4675. Acesso em: 01/08/2022.

ROA, Maria José. **Financial inclusion in Latin America and the Caribbean: access, usage and quality**. Mexico, DF: CEMLA, 2015.

SALIGER, E. et al. The Development of *Fintechs* as a Part of Digital Economy. In: **III International Scientific and Practical Conference" Digital Economy and Finances"(ISPC-DEF 2020)**. Atlantis Press, 2020. p. 40-43. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.2991/aebmr.k.200423.009>. Acesso em: 27/12/2021.

SENYO, Prince Kwame; OSABUTEY, Ellis LC. Unearthing antecedents to financial inclusion through FinTech innovations. **Technovation**, v. 98, p. 102155, 2020.PK Senyo, Ellis L.C. Osabutey (June 2020). Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/342162704_Unearthing_antecedents_to_financial_inclusion_through_FinTech_innovations>. Acesso em: 15/12/2021.

SIQUEIRA, Erica Souza; DINIZ, Eduardo Henrique; POZZEBON, Marlei. **The Pursuit of Perfect Control and Ultimate Outreach: Social Fintech Platforms, Microcredit Agents and Surveillance**. 2020. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=The+Pursuit+of+Perfect+Control+and+Ultimate+Outreach%3A+Social+Fintech+Platforms%2C+Microcredit+Agents+and+Surveillance&btnG=> Acesso em: 15/03/2022.

ANEXOS

Anexo I

Coleta dos dados – aplicação de questionário.

1 - Gênero
( ) Masculino
( ) Feminino

2 - Idade
( ) 18 a 25 anos
( ) 26 a 30 anos
( ) 31 a 35 anos
( ) Acima de 36 anos

3 - Estado civil
( ) Solteiro
( ) União estável
( )Casado
( )Divorciado
( )Outros

4 - Posição atual no mercado de trabalho
( ) Estagiário
( ) CLT
( ) Autônomo
( ) Desempregado

5 - Renda Mensal
( ) Até R$2.000,00 reais
( ) De R$2.100,00 a R$5.000,00 reais
( ) De R$5.100,00 a R$8.000,00 reais
( ) Acima de R$8.000,00 reais

6 - Nível de escolaridade
( ) Ensino médio
( ) Superior incompleto
( ) Superior completo
( ) Pós graduado

7 – Estado onde mora
Aberta

8 – Cidade onde mora
Aberta

9 - Você possui conta bancária?
( ) SIM

( ) NÃO

10 - Sua conta e/ou cartão crédito são de qual tipo de instituição?
( ) Bancária (Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal)
( ) *Fintech* (Iti, Banco Inter, C6 Bank, Nubank, Banco Next, Banco Neon, PagBank)
( ) Ambos - Bancária e Fintechs
( ) Não tenho
( ) outos (Escrever nome da Instituição:_____)

11 - Se você escolheu ter conta em uma Fintech, qual foi o principal motivo?
( ) Menor custo ou custo zero com tarifas Bancárias
( ) *Agilidade e facilidade com a alta tecnologia*
( ) *Não pode optar por um banco tradicional*
( ) Acesso a cartão de crédito com menor tarifa/ anuidade
( ) Acesso a crédito/ microcrédito
( ) Não possuo conta em banco digital
( ) outros (Descrever:_____)

12 – Qual o tipo de serviço que você mais usa?
( ) Recebimento e pagamento
( ) Uso do Cartão de crédito
( ) Empréstimo e financiamento
( ) Investimento e poupança
( ) Todos os serviços
( ) Não uso

13 – Você possui cartão de crédito?
( ) Sim
( ) Não

14 - Você tem seguro de vida, carro, residencial ou qualquer outro seguro?
( ) Sim
( ) Não

15 - Você teve dificuldade para conseguir abrir sua conta e /ou conseguir seu cartão de crédito?
( ) SIM
( ) NÃO

16 - Se você não conseguiu seu cartão junto a uma fintech, cite por quais motivos você acredita que isso ocorreu:
( ) Baixo score
( ) Alegaram políticas internas
( ) Você possui idade avançada
( ) Você está inadimplente com algumas contas
( ) Não tive problemas para conseguir o cartão de crédito
( ) Outro

17 - Você realiza suas compras por plataformas digitas, evitando a presença física em estabelecimentos?

( ) SIM
( ) NÃO

18 - Você tem acesso a limite de crédito ou empréstimos pré-aprovado no seu banco?
( ) SIM
( ) NÃO

19 - Você precisou de empréstimo bancário nos últimos dois anos?
( ) SIM
( ) NÃO

20 – Se sua resposta foi sim para a questão anterior, qual o motivo do empréstimo?
( ) Pagamento de dívidas pessoais
( ) Pagamento de dívidas ou ampliação da sua empresa
( ) Para aquisição de bens (exemplo: casa própria, veículos, etc..)
( ) Não precisei de empréstimo
( ) Outros

21 - Se sim, o banco disponibilizou?
( ) SIM
( ) NÃO
( ) Não precisei de empréstimo

22 - Você realiza os pagamentos de suas contas através de plataformas digitais ou aplicativo do seu celular através do Pix, WhatsApp pay, Samsung pay e Apple Pay?
( ) SIM
( ) NÃO

23 - Você costuma pagar suas contas em estabelecimentos físicos, tais como, bancos, lotéricas, supermercados e etc?
( ) SIM
( ) NÃO

24 - Se sim qual é o principal motivo?
( ) Usa dinheiro físico
( ) Não tem acesso a plataforma digital do seu banco
( ) Não tem acesso as plataformas digitais ou aplicativos como Pix, WhatsApp pay, Samsung pay e Apple Pay e etc.
( ) Não costumo pagar contas em estabelecimentos físicos
( ) Outros

ANEXO II

Roteiro de entrevista

Você é usuário de bancos digitais e quanto tempo?
Qual o motivo da escolha?
Quais são as principais ferramentas que você usa no banco?
Você tem cartão de crédito? E se teve alguma dificuldade na solicitação.
Você costuma fazer compras pela internet?
Você frequenta os estabelecimentos bancários físicos, seja banco, lotérica, etc.?
E em relação à segurança, você tem alguma questão, algum receio por se tratar de um banco digital?