



# 40ª SEMAD

Semana do Administrador da UEM



## AS FINTECHS COMO PROPULSORAS DA INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL

*Luiza Berto de Lima  
Igor Gustavo dos Santos Monteiro  
Vilma Meurer Sela*

### RESUMO

O presente artigo tem por objetivo compreender a atuação das fintechs no processo de inclusão financeira. Buscou-se criar um panorama de como as fintechs estão estabelecidas e definidas no sistema financeiro nacional, bem como descrever os principais serviços que as fintechs oferecem, identificar sua contribuição para a expansão da inclusão financeira e as principais barreiras que elas enfrentam. A pesquisa se caracterizou como uma pesquisa de abordagem qualitativa e descritiva, com a coleta de dados por meio de pesquisa documental em artigos, livros e reportagens, e análise de dados por meio da análise de conteúdo. Os resultados apontam um grande potencial que as fintechs possuem na democratização dos serviços financeiros, possibilitando que cada vez mais pessoas tenham acesso e possam utilizar esses serviços em localidades antes preteridas pelos atores tradicionais do sistema financeiro. Além disso, também mostrou como a tecnologia pode contribuir diretamente para a inclusão financeira, tendo em vista a abrangência das fintechs como canais de inclusão financeira.

**Palavras-chave:** Fintechs. Inclusão financeira. Desigualdade social.

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil é um dos países com maior taxa de desigualdade social no mundo. De acordo com um estudo da consultoria Tendências, publicado no portal G1, que utiliza dados da Pesquisa Nacional Por Amostras de Domicílio (PNAD) e da Receita Federal, a diferença de renda entre a classe A e a D/E é de 38,8 vezes. (PAPP; COELHO; GERBELLI, 2019). Esse número ressalta a importância da implementação de ações de inclusão financeira no país. Nos últimos anos, foram desenvolvidas no Brasil, por parte do Estado, diversas ações que buscam promover essa inclusão. Como consequência, no ano de 2017, o Brasil alcançou a 2º colocação no ranking de inclusão financeira de países em desenvolvimento, realizado pelo Instituto Brookings (IBGE, 2017). Um dos fatores preponderantes para que isso tenha acontecido, citado na pesquisa, é o Plano Nacional de Fortalecimento da Cidadania Financeira, que entende a inclusão financeira como um processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, que contribui para a qualidade de vida das pessoas. Este plano faz parte da Parceria Nacional para Inclusão Financeira (PNIF).

Um dos pontos importantes para que essa inclusão aconteça é a ascensão das fintechs. Com a necessidade de se disponibilizar a população vários serviços que, de forma articulada, facilitam o acesso dos menos favorecidos ao sistema financeiro, as fintechs se mostram uma boa opção por oferecerem uma gama imensa de serviços com o diferencial de disponibilizá-los de uma forma mais acessível e desburocratizada. Dentre esses serviços, pode-se citar as contas digitais. Com o aumento da utilização do *mobile banking*, surgem cada vez mais opções de empresas que ofertam serviços financeiros integralmente de forma online, com acesso principalmente por aplicativos para *smartphones*. Segundo dados da Febraban (Federação Brasileira dos Bancos), publicados no portal de notícias G1, o *mobile banking* se tornou em 2016 o canal mais utilizado pelos brasileiros para transações bancárias (ALVARENGA, 2017). Houve também, segundo o autor, um aumento no número de pessoas que estão conectadas à internet, que chegou a 116 milhões em 2016, ou seja, 64,7% da população acima de 10 anos de idade.

Diante desse cenário, o artigo tem por objetivo compreender a atuação das fintechs no processo de inclusão financeira no Brasil. A justificativa para estudar tal assunto é fundamentada na importância de se entender um fenômeno em ascensão e que conta com grande potencial para contribuir com a inclusão financeira no país. Compreender a atuação e o papel das fintechs é também acompanhar o processo de reformulação pelo qual o Sistema Financeiro Nacional (SFN) vem passando nos últimos anos. Ao se abordar especificamente os bancos, instituições que surgiram muito tempo antes da era digital, pode-se observar um histórico de aversão à inovação, com processos muito burocráticos e que por muito tempo permaneceram os mesmos. Esse comportamento foi crucial para o surgimento das fintechs, pois essa resistência por parte dos bancos em inovar, seja na adoção de novas formas de efetuar transações e processos como na maneira de se relacionar com o cliente, foi o fator que deu às fintechs um nicho no qual elas pudessem crescer. Essas empresas conseguiram enxergar na tecnologia o enorme potencial que ela tem para ajudar a prospectar, manter e satisfazer clientes que buscam maior agilidade na prestação de serviços financeiros. (PASCUAL; RIBEIRO, 2018).

Além desta introdução, o texto encontra-se dividido em outras quatro seções. A segunda seção trata da revisão de literatura, buscando criar um arcabouço do tema através de publicações, dados estatísticos e reportagens; a terceira seção apresenta os aspectos metodológicos utilizados na pesquisa; a quarta seção mostra a análise dos dados e os resultados obtidos na pesquisa; e, por fim, tem-se as considerações finais.

## 2 INCLUSÃO FINANCEIRA E FINTECHS

A inclusão financeira pode ser definida como um processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo para a sua qualidade de vida (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2011). Desta definição apreende-se que a inclusão financeira não é o acesso a todo e qualquer tipo de serviço financeiro, mas àqueles que visam satisfazer as necessidades dos indivíduos e a contribuir para a melhoria na qualidade de vida dos mesmos (SELA, 2017).

As possibilidades de acesso aos serviços financeiros se dão por meio de canais como instituições financeiras, correspondentes no país, instituições de microfinanças, POS, acesso remoto, que contribuem para a expansão da inclusão financeira no país (SELA, 2017). Por meio desses canais de acesso, segundo a autora, a população pode fazer uso de serviços financeiros, tais como: contas simplificadas, instrumentos de pagamento, instrumentos de crédito e instrumentos de poupança e seguro.

Para que haja a inclusão financeira da população, o processo de acesso e utilização de serviços financeiros deve ser efetivo, visto que a inclusão financeira não decorre somente da possibilidade de acesso aos serviços financeiros, mas da real condição de acesso e decisão de utilização, adequados às necessidades dos indivíduos (SELA, 2017). Nesse sentido, é importante destacar que a bancarização não é sinônimo de inclusão financeira, uma vez que “estar bancarizado não significa, necessariamente, estar incluído” (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015), da mesma forma como estar incluído não significa, necessariamente, estar bancarizado. Um indivíduo pode ter acesso a uma conta bancária (corrente ou poupança), mas não a utilizar. Nesse caso, tem-se a bancarização, mas não o uso. Não se pode dizer, portanto, que este indivíduo está incluído. Ademais, a inclusão financeira pode ser promovida sem a bancarização, por meio da utilização de serviços financeiros ofertados “a partir de canais de distribuição não pertencentes ao sistema financeiro” (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015), a exemplo das moedas sociais, bem como das modalidades de cartão de crédito e de serviços, emitidos para usuários não necessariamente bancarizados. Nesse caso, é possível dizer que o indivíduo estaria incluído, mas não bancarizado.

A capilaridade do sistema financeiro é pré-condição para promover a inclusão financeira da população. As instituições financeiras são a forma tradicional de acesso aos serviços financeiros. No entanto, o advento de novas tecnologias possibilita a participação de empresas não financeiras na prestação de serviços financeiros. Nesse sentido, os canais de acesso ao sistema financeiro não se limitam somente a dependências de instituições financeiras, conferindo importante atenção ao desenvolvimento de meios inovadores para o acesso da população aos serviços financeiros. Serviços estes que têm o potencial de trazer benefícios (redução de custos e preços, maior conveniência, melhoria do serviço, facilitação da inclusão financeira) e mais competição na prestação desse serviço (além de permitir maior liberdade de escolha aos consumidores, propicia aos mesmos uma maior comparabilidade para selecionar produtos e serviços).

Nos últimos anos, o país presenciou a ascensão de um dos canais de inclusão financeira – as fintechs. Essa ascensão pode ser justificada principalmente por dois fatores: a crise econômica mundial iniciada em 2008 e a ampliação do número de pessoas com acesso à internet (PASCUAL; RIBEIRO, 2018).

Com a crise financeira global de 2007-2008, os bancos no geral deixaram um pouco de lado seus investimentos em inovação, direcionando esforços para atenuar os prejuízos que se acumulavam diariamente, possibilitando assim que o fenômeno fintech tivesse onde se estruturar. Soma-se a isso a imensa expansão do acesso à internet nos últimos anos. De acordo com dados IBGE, divulgados em matéria no site da revista Exame, entre 2005 e 2015, só no Brasil, o número de residências conectadas à rede mundial de computadores passou de 7,2 milhões para 39,3 milhões, e tem-se o ambiente perfeito para a consolidação desses novos

atores: procura por serviços direcionadas e com custos mais enxutos e canais mais acessíveis. O aumento da utilização do mobile banking também demonstra o potencial que as fintechs têm para ser explorado. Só em 2018, de acordo com dados da Pesquisa Febraban 2019, foram feitos 2,5 bilhões de pagamentos de contas e transferências (incluindo DOC e TED) pelo *mobile banking*, superando pela primeira vez o *Internet Banking*. (SANTOS, 2018)

Com relação ao termo “fintech”, ele se origina da junção das palavras inglesas *financial* e *technology*, e sua definição é basicamente empresas que oferecem serviços financeiros que se diferenciam pelas facilidades proporcionadas pela tecnologia e, com efeito, pela internet (ALECRIM, 2016). De acordo com o Catálogo Fintechs 2018, da Associação Brasileira de Fintechs (ABFINTECHS) em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), as fintechs são empresas que aplicam alta tecnologia em soluções voltadas para o setor financeiro (SEBRAE, 2018b).

O Radar FintechLab, descrito como a maior iniciativa de conexão e fomento do ecossistema de fintechs nacional, define as fintechs como iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se dá através da otimização na utilização de dados e do conhecimento coletivo produzido, em vista de otimizar as decisões e integrar os diferentes elos do mercado de maneira mais eficiente, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos. (RADAR FINTECHLAB, 2018).

Não há um consenso sobre o início da utilização do termo fintech. Por mais que existam registros da utilização do termo há muitos anos atrás, como na década de 1970, no qual o termo é utilizado apenas como acrônimo de tecnologia financeira, ainda assim, o termo com o sentido que tem hoje só passou a ser utilizado após 2008 e se popularizou a partir de 2015 (SCHUEFFEL, 2016).

O SEBRAE, através do Catálogo Fintechs 2018, divide as fintechs em 11 segmentos, sendo eles: bancos digitais, câmbio, créditos, financiamentos e negociação de dívidas, *crowdfunding*, eficiência financeira, gestão de investimentos, gestão financeira, meios de pagamento, moedas digitais & blockchain, seguros e outros. Essas empresas podem ser tanto B2C quanto B2B, muitas vezes atendendo os dois grupos ao mesmo tempo. O Quadro 1 apresenta uma breve explicação de cada um desses segmentos.

**Quadro 1 - Segmentos de Fintechs**

<b>Segmento</b>	<b>Características</b>
Bancos Digitais	São empresas que se posicionam como bancos digitais ou desenvolvem soluções digitais para instituições tradicionais se posicionarem digitalmente. Esses bancos oferecem a maioria dos seus serviços de forma online e não possuem redes de agências físicas. (SIMPLY, 2018)
Câmbio	Empresas que desenvolvem plataformas e soluções digitais visando aprimorar a eficiência e o relacionamento com os clientes do mercado de câmbio e remessas internacionais. (SEBRAE, 2018b).
Créditos, Financiamentos e Negociação de Dívidas	Empresas e plataformas digitais que visam a viabilização de empréstimos e financiamentos a pessoas físicas e jurídicas de forma mais eficiente e menos burocrática. Seu propósito é fornecer crédito para redução de custos financeiros, crédito pessoal, crédito consignado e capital de giro. (SEBRAE, 2018b).
<i>Crowdfunding</i>	São plataformas online para captação de recursos usados para financiamento de projetos. Possibilitam que grupos de pessoas financiem iniciativas em troca de recompensas advindas dos projetos financiados. É uma forma de financiamento que tem crescido muito nos últimos anos devido à dificuldade que muitos empreendedores encontram para financiar seus projetos através dos atores tradicionais. (SEBRAE, 2018b).

Eficiência Financeira	São plataformas desenvolvidas para auxiliar na gestão e no uso eficiente de recursos financeiros. O maior exemplo nacional deste segmento é o Guiabolso, startup que fornece através de seu site e aplicativo mobile serviços de controle de gastos e orçamentos além de sincronização de contas bancárias. (GUIABOLSO, 2018).
Gestão de Investimentos	Empresas que oferecem soluções voltadas ao auxílio nas tomadas de decisões e na oferta de investimentos. (SEBRAE, 2018b).
Gestão Financeira	Empresas que oferecem, através da tecnologia, soluções voltadas para o gerenciamento e organização do capital de pessoas físicas e jurídicas. (SEBRAE, 2018b).
Meios de Pagamento	Empresas que buscam oferecer soluções inovadoras para pagamentos e transações financeiras, de forma a agilizar e facilitar o processo como um todo. (SEBRAE, 2018b).
Moedas Digitais e <i>Blockchain</i>	O <i>Blockchain</i> é um sistema descentralizado de registro de informações que garante segurança em transações de diferentes tipos. Essas empresas prestam serviços de compra e venda de moedas digitais e se propõem a criar novos projetos utilizando tecnologia <i>blockchain</i> para otimizar processos no meio financeiro. (REPORT FINTECHLAB, 2016).
Seguros	Empresas que através de plataformas e soluções digitais ofertam maior número de serviços em seguros diversos. (SEBRAE, 2018b).
Outros	São fintechs que atuam em áreas relativamente novas e não se enquadram nos segmentos já citados.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

As fintechs possuem como característica principal, juntamente com o grande apelo tecnológico, a capacidade de serem extremamente inovadoras. Porém, muitas das inovações apresentadas por fintechs nos últimos anos conseguem ir além, sendo enquadradas em um novo segmento de inovação, chamado de Inovação Disruptiva (CHRISTENSEN, 1997).

Christensen (1997) difere dois tipos de inovação. A primeira, chamada de Inovação Sustentadora, diz respeito a inovações em produtos e serviços que atendam um público e um mercado já existente, se tratam de melhorias incrementais em produtos que já são oferecidos. Por outro lado, se têm a Inovação Disruptiva, que segundo o autor, se difere por originar novos mercados e novos modelos de negócios, que apresentam soluções mais simples e eficientes em relação aos modelos atuais e conseqüentemente ocasionam uma ruptura com o modelo padrão.

Sobre a diferença entre Inovação Sustentadora e Inovação Disruptiva, Christensen (1997) diz que as tecnologias disruptivas são distintamente diferentes das tecnologias de sustentação, pois a primeira altera a proposição de valor em um mercado. Ao aparecer, elas costumam apresentar menor performance e menos atributos dos quais os principais consumidores estão acostumados.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se caracteriza como uma abordagem qualitativa e descritiva. Entende-se como pesquisa qualitativa aquela que considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, na qual o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave (SILVA E MENEZES, 2001).

As pesquisas descritivas possuem como característica a descrição de um fenômeno ou população sem interferir no mesmo. Esta, procura classificar, explicar e interpretar os fatos, de modo a propiciar um entendimento geral do problema e também, em muitas vezes, uma nova visão sobre o mesmo. (PRODANOV; FREITAS, 2013)

A coleta de dados se constituiu de forma documental, que se baseia na utilização de três variáveis, sendo elas: fontes escritas ou não; fontes primárias ou secundárias; contemporâneas ou retrospectivas (MARCONI; LAKATOS, 2003). A pesquisa documental exige do pesquisador uma boa definição de seus objetivos, para que possa julgar que tipo de documentação será necessária, levando em conta a grande quantidade de documentos que podem existir. A coleta de dados foi feita por meio de pesquisas em periódicos, sítios online, revistas, livros, relatórios de eventos, vídeos e demais fontes de dados que tratam do tema da pesquisa. A busca de informações ocorreu nos meses de agosto a setembro de 2019, com leve atualização em fevereiro de 2021.

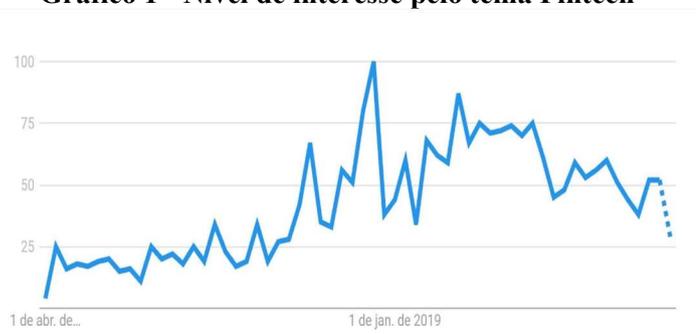
Finalmente, a análise de dados foi feita de acordo com a análise de conteúdo elaborada por Bardin (1977). Esta análise se desenvolve através de três fases onde a primeira se dá pela pré-análise, momento no qual são escolhidos e preparados os documentos e materiais para a análise. Na segunda fase se tem a exploração do material selecionado e, por fim, na terceira fase, ocorre a interpretação e tratamento dos dados.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 PANORAMA DAS FINTECHS EM NÍVEL MUNDIAL E NO BRASIL

Como é possível observar no Gráfico 1, que representa o grau de interesse pelo tema de acordo com a quantidade de buscas no buscador online Google, o nível de interesse subiu gradativamente a partir de 2015, corroborando o que afirma Schueffel (2016), tendo seu ápice no fim de 2018.

**Gráfico 1 - Nível de interesse pelo tema Fintech**



Fonte: Google Trends, 2021.

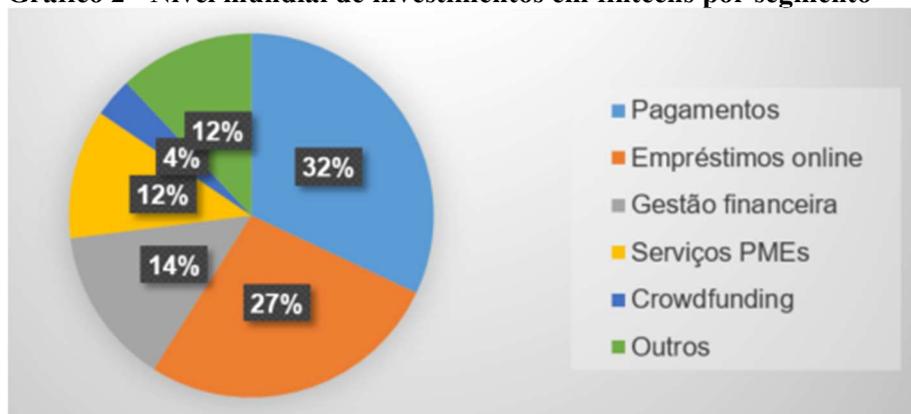
Essas informações confirmam como o tema tem se tornado cada vez mais relevante nos últimos anos.

Pode-se adotar o PayPal como sendo a primeira fintech, talvez não a primeira a ser criada, mas certamente a primeira a atingir sucesso mundial. Fundada em 1998 por Max Levchin, Peter Thiel, Luke Nosek e Ken Howrey, a então startup californiana de pagamentos se tornou rapidamente um sucesso. Tendo sido chamado inicialmente de Confinity, o sistema de transferência monetária oferecia US\$ 10 de bônus para novos usuários e indicações. A ideia inicial era permitir que usuários de PDAs (Personal Digital Assistant, ou Assistente Digital Pessoal) pudessem efetuar transações financeiras de forma 100% digital. Em março de 2000 a Confinity se funde com um de seus concorrentes, a X.com de Elon Musk, passando assim a se chamar PayPal. (PASCUAL; RIBEIRO, 2018). Já em 2002, após entrar com sucesso na bolsa de valores americana, a empresa é comprada pelo eBay, site de vendas online, por US\$ 1,5 bilhão, iniciando assim uma rápida expansão a nível mundial. (ROSA, 2018).

O sucesso do PayPal contribuiu para o aumento da confiança nas transações financeiras on-line. Além disso, também serviu para mostrar para empresas e consumidores que as possibilidades de inovação na maneira de entregar os mais diversos serviços eram inúmeras. De acordo com McKinsey (2016, apud Pascual e Ribeiro, 2018, p. 33), em 2016 o número estimado de fintechs no mundo girava em torno de 12.000, alcançando em 2015 a marca de 22,3 bilhões de dólares investidos.

Através do Catálogo Fintechs 2018, o SEBRAE divide as fintechs em 11 segmentos. Ao analisar o nível de investimentos por segmento, percebe-se que as fintechs de pagamentos e empréstimos online se sobressaem, muito disso se deve ao fato desses segmentos terem sido os primeiros a serem explorados. É possível verificar a distribuição desses investimentos através do Gráfico 2.

**Gráfico 2 - Nível mundial de investimentos em fintechs por segmento**



Fonte: Elaborado pelos autores com dados de Oliver Wyman, 2016.

De acordo com esses segmentos é possível elencar os principais serviços que as fintechs têm ofertado ao público e que contribuem diretamente com a inclusão financeira. O primeiro e talvez mais importante se trata dos serviços bancários oferecidos pelos bancos digitais. Um desses bancos digitais, o Nubank, já possui mais de 5 milhões de clientes, oferecendo serviços variados, desde investimentos, conta corrente, poupança, cartão de débito e crédito e, mais recentemente, empréstimos. Por atender a um público relativamente jovem, esses bancos digitais por muitas vezes são a primeira instituição financeira na qual o cliente tem acesso ao crédito.

Outro aspecto importante sobre os serviços prestados pelas fintechs é a democratização dos meios de pagamentos. As fintechs que atuam no segmento de meios de pagamentos são maioria no cenário nacional. O Nubank, antes de ser um banco digital, era enquadrado nesse segmento. Porém, existem diversos exemplos, o PayPal, já citado, é um deles. Como exemplos nacionais pode-se citar o Mercado Pago e o PagSeguro. O Mercado Pago, que é mais conhecido por sua atuação junto ao Mercado Livre, oferece formas de pagamento e gestão financeira de forma online, facilitando e dando mais opções para os donos de lojas online. O PagSeguro, além de um meio de pagamento online, oferece uma máquina de cartão chamada Minizinha que não cobra taxa de adesão nem mensalidades, possibilitando que até os menores negócios possam oferecer aos clientes transações em cartões. (FOCAS, 2019)

O segmento de crédito e negociação de dívidas também são serviços essenciais para a inclusão financeira. Com relação ao crédito, se tem empresas como a Creditas que oferecem empréstimos com taxas menores do que a dos bancos tradicionais, atrelando como garantia bens e imóveis. Já a EasyCrédito atua fazendo simulações de empréstimos para que o cliente encontre o melhor negócio. O Nexoo oferece empréstimos no modelo P2P (Peer-to-peer lending) onde várias pessoas podem emprestar para uma pessoa só. Esse modelo não possui

intermediação bancária e assim oferece taxa mais atrativas tanto para adquirentes como para investidores. No segmento de negociação de dívidas existe a QueroQuitar, que oferece aos clientes a possibilidade de negociação de dívidas diretamente no portal online. É importante lembrar que, com exceção das taxas normais envolvidas nesses serviços, o acesso aos mesmos é totalmente gratuito e por meio online, o que contribui imensamente para a inclusão financeira. (FOCAS, 2019)

No Brasil, o número de fintechs continua subindo ano após ano, de acordo com o Radar FintechLab. Ao fim do primeiro semestre de 2019 o número de fintechs chegou a 529. Um dos pontos a ser ressaltado diz respeito ao crescimento em segmentos menos explorados anteriormente. O segmento de moedas digitais, por exemplo, teve um aumento de 28% no número de empresas, passando de 28 para 36 iniciativas; Investimentos, com 63%, saltando de 24 para 38; Bancos Digitais, com 67%, indo de 8 para 12. (RADAR FINTECHLAB, 2018)

Outro fator que mostra a relevância atual do tema foi o Desafio BNDES Fintechs. Realizado pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), teve como objetivo principal fomentar a criação de soluções e ferramentas inovadoras destinadas à facilitação do crédito a micro, pequenas e médias empresas, no entanto tendo como critério mais importante na avaliação dos projetos o fomento à democratização ao crédito. O concurso recebeu 41 inscrições, das quais 34 estavam dentro dos requisitos exigidos. A campeã foi a Finpass, uma fintech de matching entre financiadores e tomadores e de leilão reverso de crédito, que contribui estimulando a concorrência e proporcionando a melhor taxa final para o pequeno empresário. (BNDES, 2018)

A Figura 1 representa as fintechs acompanhadas pelo Radar FintechLab no Brasil.

Figura 1- Fintechs no Brasil



Fonte: FintechLab, 2019.

Um dos pontos destacados no Relatório da FintechLab de 2017 como sendo importante para essa ascensão é o de que muitos profissionais experientes do setor financeiro e de tecnologia viram na crise financeira mais recente um gatilho para iniciar projetos próprios. Ainda de acordo com o relatório, até 2016 as iniciativas analisadas já haviam recebido R\$1 bilhão em investimentos. O co-fundador do FintechLab, Marcelo Bradaschia, acredita que esse tipo de estudo reforça o dinamismo do setor, ao dizer que “A grande quantidade de

empreendimentos surgidos em um período tão curto demonstra a fartura de oportunidades que o setor financeiro oferece para empreender e inovar”.

De acordo com uma reportagem da revista Exame, um relatório do Goldman Sachs de 2017, apontou que as fintechs brasileiras irão gerar uma receita de aproximadamente US\$ 24 bilhões na próxima década. A reportagem ainda cita que o Banco Central do Brasil tem incentivado as startups, através da regulamentação das fintechs, autorizando dois tipos: Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) e Sociedade de Crédito Direto (SCD). Isso fez com que a concorrência de créditos e empréstimos aumentasse, reduzindo as taxas de serviços financeiros e ampliando o acesso aos serviços financeiros, algo muito importante para um país na qual as taxas de juros são tão altas e no qual 35% dos adultos nunca tiveram uma conta bancária. (DINO, 2018)

Porém, inicialmente, as fintechs enfrentaram diversas barreiras para se consolidarem em território nacional. Por ser um tipo de negócio relativamente novo ainda existem algumas questões jurídicas que estão pouco claras. A partir da Lei nº 12.865/13, a legislação brasileira alterou o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), criando condições para o surgimento de novas tecnologias financeiras no setor. O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) tem sido um importante instrumento de regulação com relação a dados e privacidade, no entanto ainda não é uma regulamentação específica para as fintechs, apenas medidas pontuais para contornar os problemas conforme vão surgindo. (CAMPOS; RIBEIRO; PUPO, 2018).

Em janeiro de 2018, o Nubank conseguiu superar uma dessas barreiras. Através de decreto presidencial foi permitido que a startup operasse como um banco, dando assim maior autonomia para a empresa. Tal decreto eliminou a necessidade de a Nubank possuir parcerias com bancos nacionais, uma vez que, por ter capital estrangeiro investido em suas operações, ela precisava desse decreto presidencial, segundo a legislação brasileira, processo que durou dois anos, e também permitiu que a empresa passasse a oferecer uma conta corrente e um cartão de débito.

Não obstante, não são apenas barreiras regulatórias que as fintechs enfrentam. Apesar da interação digital com os clientes, por atuarem no setor financeiro, vários processos ainda necessitam de documentos físicos e isso acaba se tornando um gargalo para essas empresas. Soma-se a isso o perfil dos clientes brasileiros e as dificuldades se tornam cada vez maiores. Por mais que o brasileiro tenha se acostumado nos últimos anos a efetuar transações online, sejam elas de compra e venda ou transações bancárias, ainda existe um certo receio quando se trata de serviços novos. O usuário muitas vezes ainda prioriza um contato humano antes de finalizar as transações. Outro desafio diz respeito à presença das fintechs em alguns serviços como as contas-correntes digitais. São poucas as empresas que as ofertam e segundo publicação da revista Exame, que cita uma pesquisa do Google, 25% dos entrevistados não sentem segurança para abrir uma conta-corrente digital, enquanto 24% nem sabia que isso era possível. Outros 13% não enxergam benefícios na operação (FONSECA, 2018).

#### 4.2 FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA

As fintechs, como já foi demonstrado anteriormente, possuem grande potencial para contribuir com a inclusão financeira. Seu modelo de negócio escalável e amplo permite que esse tipo de empresa tenha menores despesas operacionais, possibilitando que pessoas de diversos lugares e posições sociais tenham acesso aos seus serviços. Um dos pontos de convergência entre fintechs e inclusão financeira é grande apelo dessas empresas com relação a MPME (Micro, pequenas e médias empresas). Uma pesquisa do SEBRAE, em parceria com a AbFintechs, entrevistou 295 fintechs em 2018. Na entrevista foi constatado que em 45% das fintechs pelo menos 30% dos clientes são pequenos negócios e, em 34%, eles são a maioria. (SEBRAE, 2018a).

Além disso, devido ao fato da inovação disruptiva (CHRISTENSEN, 1997) que essas empresas apresentam, percebe-se que esse tipo de inovação possui grande importância, principalmente quando relacionada à atuação das fintechs como propagadoras da inclusão financeira, uma vez que, ao simplificar os processos, desburocratizando e ampliando os canais, as fintechs conseguem uma ampliação do número de pessoas impactadas com os serviços que elas ofertam. É possível notar isso de forma mais clara ao analisar o exemplo da NuBank. A startup financeira, que hoje atua como banco digital, começou oferecendo um cartão de crédito controlado totalmente por um aplicativo. Para se tornar cliente não é necessário sair de casa: basta enviar fotos da documentação e assinar na tela do *smartphone*. Em caso de perda do cartão, é possível bloqueá-lo pelo aplicativo. Além disso, não há tarifas como a anuidade, muito comum nos bancos tradicionais. (KUVIATKOSKI, 2018)

Embora esse tipo de serviço muitas vezes não seja um diferencial para o público mais exigente dos grandes bancos, que consideram importantes benefícios extras como os planos de pontuação dos cartões, muitos dos brasileiros enxergam o NuBank como um banco mais acessível e compatível com a realidade na qual a população está inserida. Isso se comprova através do número de clientes do banco, que em setembro de 2018, de acordo com reportagem publicada no site da revista Exame, chegou a 5 milhões. (DESIDÉRIO, 2018)

Outro ponto importante é a relação das fintechs com o público mais jovem, público esse que muitas vezes tem dificuldades para acessar os serviços por meio dos bancos tradicionais. Uma pesquisa feita em 2017 pela Cantarino Brasileiro, empresa especializada em comunicação e marketing de relacionamento para o setor financeiro, mostrou que os jovens são maioria entre os clientes de fintechs, cerca de 38% possuem idade entre 16 e 35 anos, além de que 30% dos usuários de cartões de crédito dessas empresas também estão nessa faixa etária. (IT FÓRUM, 2017).

De acordo com o relatório do evento Fintech e Inclusão Financeira no Brasil: Desafios e Oportunidades, as fintechs têm grande potencial por oferecerem serviços focados e serem capazes de rapidamente entender uma necessidade social de forma mais personalizada que os grandes bancos. Além disso, no evento foi abordado também o conceito das fintechs sociais, definidas como “organizações que atuam na indústria financeira por meio de uso intensivo das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que visam gerar impacto social ao mesmo tempo em que buscam a sustentabilidade de seu negócio”. (RELATÓRIO FGV, 2017, pg. 06).

É possível também utilizar outra definição para fintechs sociais como sendo:

Organizações que utilizam as plataformas digitais para entregar serviços financeiros inovadores buscando gerar impacto social. Essas organizações são tanto um tipo Fintech, pois são startups tecnológicas que entregam serviços financeiros, quanto são Social Enterprise, na medida em que buscam conciliar sua missão social com a sustentabilidade econômica de suas atividades. (SIQUEIRA; DINIZ; ALBINO, 2017, p. 08).

Um dos expoentes dessa área no Brasil é o Social Bank, fintech de Uberlândia, Minas Gerais, que permite que seus usuários abram uma conta de forma 100% digital e que eles possam emprestar dinheiro entre si com taxas de juros reduzidas. Os empréstimos estão disponíveis na plataforma em valores de até R\$10 mil e com taxas de 2% ao mês. Por mais que tenha banco no nome (*bank*) o Social Bank não é bancarizado, ele na verdade oferece uma conta pagamento que é regulamentada pelo Banco Central, devido a isso não possui proteção do FGC (Fundo Garantidor de Crédito). (PORTAL CONTA CORRENTE, 2017)

Ainda se tratando do Social Bank, este lançou em 2019 sua moeda digital, a Social Coin. A moeda foi lastreada em bens de consumo como energia e combustível e tem o intuito de proteger o consumidor de grandes variações de preço. Inicialmente ela poderá ser utilizada para

compra de combustível sem alteração de preço durante 30 dias após a data de compra. Com relação a energia elétrica também tem algo parecido, o consumidor tem, ao adquirir a Social Coin, a garantia de pagar à concessionária o mesmo valor por quilowatt hora (KWh) que no mês anterior. (DIÁRIO DO COMÉRCIO, 2019).

Essas fintechs sociais se mostram importantes na transformação de uma realidade exposta também no evento Fintech e Inclusão Financeira no Brasil: Desafios e Oportunidades, utilizando dados da pesquisa TIC domicílios de 2016: enquanto o acesso à internet alcança 90% das pessoas da classe A, na população das classes D e E o percentual é de apenas 50%, e desses apenas 6% utiliza a internet para transações financeiras. Dados como esse demonstram que a inclusão financeira está longe de ser uma questão apenas de acesso às tecnologias, é necessário que haja instrução de como utilizá-las e dos benefícios que elas podem trazer. Uma das dificuldades das fintechs sociais, principalmente das relacionadas a crédito, é quanto ao seu financiamento. Por mais que o cunho social de tais projetos seja inquestionavelmente relevante, aos olhos do investidor, eles ainda são grandes incógnitas. Nesse tipo de negócio não há as oportunidades de ganho de eficiência presentes em outros mercados, se tem na verdade um terreno não tratado, onde vários outros não conseguiram operar e isso faz com que os investimentos sejam escassos. (RELATÓRIO FGV, 2017).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho mostrou, através de pesquisa baseada em artigos, livros e reportagens, um panorama de como as fintechs estão estabelecidas e definidas no sistema financeiro nacional. Com isso, deixou evidente o grande potencial que tais empresas possuem na democratização dos serviços financeiros, possibilitando que cada vez mais pessoas tenham acesso e possam utilizar esses serviços em localidades antes preteridas pelos atores tradicionais do sistema financeiro. A pesquisa também mostrou como a tecnologia pode contribuir diretamente para a inclusão financeira, tendo em vista a abrangência das fintechs como canais de inclusão financeira.

Certamente há precauções que devem ser tomadas, principalmente ao lidar com questões de abrangência nacional. Deve haver sempre a preocupação e a responsabilidade dos envolvidos de não criar um ambiente que estimule perdas, fraudes e endividamentos. Estimular e facilitar o acesso a esses serviços não deve vir acompanhado de uma menor fiscalização. Em todo o caso, as fintechs apresentam muitas opções de qualidade que podem ser aproveitadas para tratar o problema da inclusão financeira. A disponibilização de crédito de forma menos burocrática e a taxas menores é uma dessas opções. Como apresentado, muitos são os cidadãos que passaram a ter acesso a crédito por meio de fintechs, seja esse crédito em forma de empréstimos, financiamentos ou até mesmo cartão. Outro ponto a ser ressaltado são as fintechs que atuam no segmento de meios de pagamentos, essas estão se tornando ou até mesmo já se consolidaram como cruciais elos no sistema financeiro nacional, com um apelo ainda maior para pequenos e microempreendedores.

Por se tratar de um tema relativamente novo, algumas dificuldades surgiram com relação ao material disponível. A grande quantidade de matérias em sites e reportagens em revistas e jornais se contrastam com a pouca quantidade de material que aborda especificamente o tema e menor ainda as publicações acadêmicas em língua portuguesa. Esse problema foi contornado analisando as fontes disponíveis e buscando verificá-las criando paralelos entre as mesmas, formando assim um arcabouço para abordar o tema.

Por fim, viu-se que as fintechs possuem grande potencial para tratar as dificuldades da inclusão financeira e não apenas isso. Se tornou visível ao longo da pesquisa que essas empresas podem contribuir também para atenuar a desigualdade social no Brasil e no mundo além de

contribuir de forma significativa com a inclusão financeira da população. Diante disso, surge como sugestão novos estudos sobre o tema onde sejam abordados segmentos específicos de fintechs e seus impactos no desenvolvimento social, além de análises mais complexas com relação ao público que utiliza os serviços dessas empresas. Além disso, seria de extrema importância estudar como as empresas que não são caracterizadas como fintechs podem atuar em conjunto com tais em prol de uma maior e mais efetiva inclusão financeira.

## REFERÊNCIAS

ALECRIM, Emerson. O que é Fintech?. **Infowester**. Sessão Tecnologia. São Paulo, Mar. 2016. Disponível em: <<https://www.infowester.com/fintech.php>> Acesso em: 21 de maio de 2019.

ALVARENGA, Darlan. Mobile banking se torna meio mais usado para transações bancárias, diz Febraban. **Portal G1**. 10 mai. 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/mobile-banking-se-torna-meio-mais-usado-para-transacoes-bancarias-diz-febraban.ghtml>>. Acesso em: 30 mai. 2018.

BANCO Central do Brasil (2011). Relatório de Inclusão Financeira. Número 2. 2011. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Nor/relincfin/RIF2011.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2018.

BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO. Desafio BNDES Fintech. **Portal BNDES**. Sessão concursos. Rio de Janeiro, jun. 2018. Disponível em: <<https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/transparencia/licitacoes-contratos/licitacoes/concursos/desafio-bndes-fintech>> Acesso em: 01 de maio de 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Livraria Martins Fontes, 1977.

CAMPOS, E.; RIBEIRO, A.; PUPO, F.. CMN regulamenta fintechs para atrair participação de instituições. Valor Econômico. Brasília, 2018. Disponível em: <<https://valor.globo.com/financas/noticia/2018/04/26/cmn-regulamenta-fintechs-para-atrair-participacao-de-instituicoes.ghtml>>. Acesso em: 13 abr. 2021.

CHRISTENSEN, C. M. **The Innovator's Dilemma**. Harvard Business School Press. Boston, EUA. 1997.

DESIDÉRIO, Mariana. Nubank chega a 5 milhões de clientes e já é um dos maiores do mundo. **Exame**. Sessão Negócios. São Paulo, set. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/nubank-chega-a-5-milhoes-de-clientes-no-cartao-de-credito/>> Acesso em: 22 de maio de 2019.

DIÁRIO DO COMÉRCIO. Social Bank lança moeda social digital. **Diário do comércio@**. Maio 2019. Disponível em: <<https://diariodocomercio.com.br/sitenovo/social-bank-lanca-moeda-social-digital/>> Acesso em: 26 de maio de 2019.

FINTCHLAB. Novo Radar FintechLab mapeia mais de 400 iniciativas. **Portal FintechLab**. Ago. 2018. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/index.php/2018/08/13/novo-radar-fintechlab-mapeia-mais-de-400-iniciativas/>> Acesso em: 22 de maio de 2019.

FINTCHLAB. Report Brasil 2016. **Portal FintechLab**. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/>>. 25 de maio de 2019.

FINTCHLAB. Report Brasil 2017. **Portal FintechLab**. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/>>. 25 de maio de 2019.

FOCAS, Estadão e Fundação Getúlio Vargas. **Quais são os tipos de fintechs?**. Disponível em: <<https://infograficos.estadao.com.br/focas-ubereconomia/servicos-financeiros-2.php>>. Acesso em: 20 de novembro de 2019.

FONSECA, M. Pesquisa mostra o abismo entre bancos e fintechs - e seus clientes. **Revista Exame**, 2018. Disponível em: <<https://exame.com/pme/pesquisa-mostra-o-abismo-entre-bancos-e-fintechs-e-seus-clientes/>>. Acesso em: 13 de abr. 2021.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZALEZ, Lauro; OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de. **Microfinanças no Brasil e o caso do Ceape Maranhão**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015.

GUIABOLSO FINANÇAS CORRESPONDENTE BANCÁRIO E SERVIÇOS LTDA. Conheça o caminho da nossa empresa até aqui. **Portal Guia de Bolso**. Sessão Nossa História. Disponível em: <<https://www.guiabolso.com.br/nossa-historia/>> Acesso em: 21 de maio de 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. PNAD Contínua TIC 2017: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. **Agência de notícias IBGE**. Rio de Janeiro, dez. 2018. Sessão sala de imprensa. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quadro-domicilios-do-pais>> Acesso em: 28 de abril de 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2017**. Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro, 2017.

KUVIATKOSKI, Carolina. Inovação disruptiva: o que é e porque seu negócio precisa conhecê-la? **Portal Ideia no ar**. Sessão Negócio Digital. Curitiba, jun. 2018. Disponível em: <<https://www.ideianoar.com.br/inovacao-disruptiva/>> Acesso em: 22 de maio de 2019

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

PAPP, Anna Carolina; COELHO, André; & GERBELLI, Luiz Guilherme. Estudo mostra que concentração de renda no Brasil pode ser quase o dobro da apurada pelos dados oficiais. Portal G1. 30 out. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/10/30/estudo-mostra-que-concentracao-de-renda-no-brasil-pode-ser-quase-o-dobro-da-apurada-pelos-dados-oficiais.ghtml>> Acesso em: 24 nov. 2019.

PASCUAL, A. W., RIBEIRO, V. M. **O advento das fintechs: os novos modelos de negócio baseados no uso intensivo da tecnologia da informação**. 2018. 163 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2018.

PORTAL CONTA CORRENTE. Social Bank é a 1ª conta permitir empréstimo entre pessoas físicas. **conta-corrente@**. Out. 2017. Disponível em: <<https://www.conta-corrente.com/conta-digital/social-bank/social-bank-e-1a-conta-permitir-emprestimo-entre-pessoas-fisicas/>> Acesso em: 26 de maio de 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Relatório de Evento. FINTECH E INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL: DESAFIOS E OPORTUNIDADES, 1. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2017.

ROSA, Natalie. PayPal 20 anos: Conheça a história da empresa de pagamentos online. **CanalTech**, São Paulo, dez. 2018. Sessão Mercado. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/mercado/paypal-20-anos-conheca-a-historia-da-empresa-de-pagamentos-online-128861/>> Acesso em: 17 de maio de 2019.

SANTOS, Barbara Ferreira. Apesar de expansão, acesso à internet no Brasil ainda é baixo. **Exame**. Sessão Brasil. São Paulo, jan. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/brasil/apesar-de-expansao-acesso-a-internet-no-brasil-ainda-e-baixo/>> Acesso em: 20 de maio de 2019.

SCHUEFFEL, P. Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. **Journal of Innovation Management**. Londres, Reino Unido. v.4, n.4, p. 32-54. 2016.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. As fintechs e os pequenos negócios. **SEBRAE**. Brasília, 2018a.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Catálogos Fintechs 2018 de A a Z. **SEBRAE**. Brasília, 2018b.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. Entenda o que é crowdfunding. **Portal SEBRAE**. Sessão Mercado Digital. Brasília, dez. 2018. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-o-que-e-crowdfunding,8a733374edc2f410VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em: 21 de maio de 2019.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação** – 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SIMPLY TECNOLOGIA. Banco digital: o desafio para o setor financeiro. **Blog Simply**. Sessão Mercado Financeiro/Tecnologia. Jul. 2018. Disponível em: <[https://blog.simply.com.br/banco-digital-desafio-setor-financeiro/?fbclid=IwAR1LP04UXA53DWf4\\_RGJWdoUsUK6aiaHdmqMwOgCajlVmtRjE-Et0t7KTZg](https://blog.simply.com.br/banco-digital-desafio-setor-financeiro/?fbclid=IwAR1LP04UXA53DWf4_RGJWdoUsUK6aiaHdmqMwOgCajlVmtRjE-Et0t7KTZg)> Acesso em: 21 de maio de 2019.

SIQUEIRA, E. S., DINIZ, E. H., ALBINO, R. **Fintech Social**: Definição, Categorização e Ilustrações Empíricas. Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems, New Orleans, 2018.

WYMAN, Oliver. **A revolução Fintech**: Como as inovações digitais estão impulsionando o financiamento às MPME na América Latina e Caribe. Corporação Interamericana de investimentos. 2016.|