

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**CARLOS EDUARDO NOGUEIRA PENHA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NA ECONOMIA BRASILEIRA E O SEU PAPEL NA  
INCLUSÃO FINANCEIRA**

São Luís

2024

**CARLOS EDUARDO NOGUEIRA PENHA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NA ECONOMIA BRASILEIRA E O SEU PAPEL NA  
INCLUSÃO FINANCEIRA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Administração da Universidade Federal do  
Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2024

Penha, Carlos Eduardo Nogueira.

O impacto das fintechs na economia brasileira e o seu papel na inclusão financeira. /Carlos Eduardo Nogueira Penha. – 2024.  
34 f.

Orientador: Ademir da Rosa Martins.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2024.

1. Economia. 2. Fintechs. 3. Inclusão. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

**CARLOS EDUARDO NOGUEIRA PENHA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NA ECONOMIA BRASILEIRA E O SEU PAPEL NA  
INCLUSÃO FINANCEIRA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Administração da Universidade Federal do  
Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 25/06/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Nilson Costa Santos

Dr. em Engenharia Elétrica

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ricardo Luiz Casella Dugaich

Me. em Administração de Empresas

Universidade Federal do Maranhão

Dedico esse trabalho à minha avó Vitória Júlia, à minha mãe Joseni de Jesus, aos meus tios Arilson Penha, Wilson Penha, ao meu pai Astenildo Penha e especialmente ao meu saudoso tio Edvandro Penha. Todos me deram motivação para a conclusão deste trabalho.

## RESUMO

A presente pesquisa tem como a problemática como as fintechs estão contribuindo para a economia e a inclusão financeira de grupos historicamente excluídos do sistema bancário brasileiro. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de finalidade descritiva, sendo a pesquisa de campo como meio, com abordagem quantitativa. A coleta de dados teve como público-alvo utilizadores de serviços financeiros e teve uma amostra de 100 pessoas. Ao analisar, comprova-se um impacto profundo das fintechs na economia brasileira fazendo que processos sejam repensados e na inclusão financeira ajudando milhares de pessoas a entrar no sistema financeiro formal e contou com a pandemia como um agente catalizador. Portanto, notou-se o aumento significativo na eficiência proporcionados pelas facilidades de uso dos serviços financeiros online inseridos pelas fintechs no mercado financeiro e em contrapartida notou-se uma percepção de que ainda as fintechs precisam melhorar muito os seus canais de atendimento aos clientes. Será necessária uma pesquisa mais abrangente futuramente com uma amostragem maior para fazer comparações entre áreas urbanas e rural para chegar numa resposta mais precisa.

**Palavras-chave:** Fintechs; Economia; Inclusão.

## **ABSTRACT**

The present research addresses how fintechs are contributing to the economy and financial inclusion of groups historically excluded from the Brazilian banking system. Methodologically, it is descriptive research using field research as a means, with a quantitative approach. Data collection targeted financial services users and had a sample of 100 people. The analysis confirmed a profound impact of fintechs on the Brazilian economy, leading to a reevaluation of processes and significantly aiding financial inclusion by helping thousands of people enter the formal financial system. The pandemic served as a catalyst in this process. Therefore, a significant increase in efficiency was noted, provided by the ease of use of online financial services introduced by fintechs in the financial market. However, it was also noted that fintechs still need to significantly improve their customer service channels. Future research with a larger sample size will be necessary to make comparisons between urban and rural areas to reach a more precise conclusion.

**Keywords:** Fintechs; Economy.Inclusion.

## LISTA DE ABREVIATURAS

ABFintechs:	Associação Brasileira de Fintechs
ABNT:	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABStartups:	Associação Brasileira de Startups
BACEN:	Banco Central do Brasil
BCB:	Banco Central do Brasil
BNDE:	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico
CMN:	Conselho Monetário Nacional
CNSC:	Conselho Nacional de Segurança Complementar
CNSP:	Conselho Nacional de Seguros Privados
CVM:	Comissão de Valores Mobiliários
LGPD:	Lei Geral de Proteção de Dados
PIX:	Sistema de Pagamentos Instantâneo
Previc:	Superintendência de Segurança Complementar
SFN:	Sistema Financeiro Nacional
SUMOC:	Superintendência da Moeda e do Crédito
Susep:	Superintendência de Seguros Privados

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Estrutura do Sistema Financeiro Nacional .....	13
Quadro 2 – Perfil dos respondentes .....	19
Gráfico 1 – Entrada no sistema financeiro .....	20
Gráfico 2 – Utilização dos serviços bancários.....	20
Gráfico 3 – Frequência de utilização de serviços financeiros online .....	21
Gráfico 4 – Principal motivo para escolher um serviço financeiro online (fintechs) em vez de um banco tradicional .....	21
Gráfico 5 – Percepção de segurança.....	22
Gráfico 6 – Avaliação da inovação em comparação com os bancos tradicionais .....	23
Gráfico 7 – Percepção de economia de tempo .....	24
Gráfico 8 – Experiências negativas .....	24
Gráfico 9 – As fintechs estão promovendo a conscientização sobre as finanças pessoais no brasil? .....	25
Gráfico 10 – Percepção sobre a contribuição para inclusão financeira no Brasil .....	25

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Sistema Financeiro Nacional .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Startups e fintechs.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>Internet e mobile banking .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4</b>	<b>Inclusão e exclusão financeira .....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1</b>	<b>Perfil dos respondentes.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2</b>	<b>Utilização dos serviços financeiros pelos respondentes .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3</b>	<b>Percepções sobre a utilização dos serviços financeiros online (fintechs ou bancos digitais).....</b>	<b>22</b>
<b>4.4</b>	<b>A crise da pandemia da Covid-19 e a inclusão financeira .....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO.....</b>	<b>32</b>

# O IMPACTO DAS FINTECHS NA ECONOMIA BRASILEIRA E O SEU PAPEL NA INCLUSÃO FINANCEIRA <sup>1</sup>

Carlos Eduardo Nogueira Penha <sup>2</sup>  
Ademir da Rosa Martins <sup>3</sup>

**Resumo:** A presente pesquisa tem como a problemática como as fintechs estão contribuindo para a economia e a inclusão financeira de grupos historicamente excluídos do sistema bancário brasileiro. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de finalidade descritiva, endo a pesquisa de campo como meio, com abordagem quantitativa. A coleta de dados teve como público-alvo utilizadores de serviços financeiros e teve uma amostra de 100 pessoas. Ao analisar, comprova-se um impacto profundo das fintechs na economia brasileira fazendo que processos sejam repensados e na inclusão financeira ajudando milhares de pessoas a entrar no sistema financeiro formal e contou com a pandemia como um agente catalizador. Portanto, notou-se o aumento significativo na eficiência proporcionados pelas facilidades de uso dos serviços financeiros online inseridos pelas fintechs no mercado financeiro e em contrapartida notou-se uma percepção de que ainda as fintechs precisam melhorar muito os seus canais de atendimento aos clientes. Será necessária uma pesquisa mais abrangente futuramente com uma amostragem maior para fazer comparações entre áreas urbanas e rural para chegar numa resposta mais precisa.

**Palavras-chave:** Fintechs; Economia. Inclusão.

**Abstract:** The present research addresses how fintechs are contributing to the economy and financial inclusion of groups historically excluded from the Brazilian banking system. Methodologically, it is descriptive research using field research as a means, with a quantitative approach. Data collection targeted financial services users and had a sample of 100 people. The analysis confirmed a profound impact of fintechs on the Brazilian economy, leading to a reevaluation of processes and significantly aiding financial inclusion by helping thousands of people enter the formal financial system. The pandemic served as a catalyst in this process. Therefore, a significant increase in efficiency was noted, provided by the ease of use of online financial services introduced by fintechs in the financial market. However, it was also noted that fintechs still need to significantly improve their customer service channels. Future research with a larger sample size will be necessary to make comparisons between urban and rural areas to reach a more precise conclusion.

**Keywords:** Fintechs; Economy. Inclusion.

## 1 INTRODUÇÃO

O cenário financeiro global passou por uma metamorfose radical nas últimas décadas, impulsionado pela ascensão das startups inovadoras, especialmente as fintechs. As startups, caracterizadas por sua agilidade, inovação e abordagem disruptiva, tornaram-se as protagonistas da economia moderna. Originando-se em garagens e laboratórios, essas empresas empreendedoras não apenas redefiniram mercados, mas também influenciaram políticas econômicas e comportamentos do consumidor.

Fintechs, uma junção de palavras que vem de "finanças" e "tecnologia", representam o epicentro dessa revolução. Estas entidades encapsulam uma gama diversificada de serviços financeiros, desde pagamentos e empréstimos até investimentos, entregues diretamente através de plataformas digitais. Essas startups financeiras têm desafiado o modelo tradicional de serviços bancários, introduzindo soluções ágeis, acessíveis e orientadas pelo uso intensivo de tecnologia.

No contexto econômico do Brasil, marcado por desafios históricos de inclusão financeira, acesso a serviços bancários e desenvolvimento econômico, o impacto das fintechs tornou-se um tema de relevância inegável. O advento das fintechs no Brasil não é apenas uma revolução tecnológica, mas uma mudança de paradigma fundamental.

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado para a disciplina de TCC II e defendido como Trabalho de Conclusão de Curso perante banca examinadora em sessão pública no semestre de 2024.1, na cidade de São Luís, Maranhão;

<sup>2</sup> Aluno do Curso de Administração/UFMA. Contato: druidudeone@gmail.com;

<sup>3</sup> Professor Orientador. Dr. em Administração. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração - DECCA/CCSo/UFMA. Contato: ademir.martins@ufma.br

Com uma variedade de serviços financeiros inovadores, as fintechs estão moldando não apenas a forma como os brasileiros interagem com o dinheiro, mas também a própria infraestrutura do sistema financeiro nacional. Esta revolução não está confinada apenas às áreas urbanas, mas se estende às regiões remotas do país, criando oportunidades de inclusão financeira que anteriormente eram inimagináveis.

A bancarização, entendida como o processo de incorporação de indivíduos e empresas ao sistema financeiro formal, é um indicador fundamental de desenvolvimento econômico e inclusão social. O advento das fintechs tem potencialmente alterado o cenário da bancarização no país, apresentando desafios e oportunidades que merecem um exame minucioso.

À medida que as inovações financeiras continuam a desempenhar um papel crescente na vida dos brasileiros, é fundamental entender seu impacto e considerar as implicações para o futuro do sistema financeiro e econômico do Brasil.

Investigando as implicações no cenário econômico nacional, incluindo mudanças nas dinâmicas de mercado, concorrência, regulação e as consequências para os consumidores e a sociedade em geral, tem-se como pergunta de pesquisa: “Como as fintechs estão contribuindo para a economia e a inclusão financeira de grupos historicamente excluídos do sistema bancário brasileiro?”.

O objetivo geral é identificar como as fintechs estão contribuindo para a economia e a inclusão financeira de grupos historicamente excluídos do sistema bancário brasileiro. Os objetivos específicos são: a) Analisar o impacto das fintechs no sistema financeiro nacional; b) Comparar a prestação de serviços oferecidos pelas fintechs com os serviços dos bancos tradicionais; c) Analisar como as fintechs têm agido na promoção da bancarização no Brasil.

A escolha do tema se dá pela necessidade de entender o avanço exponencial das fintechs no cenário econômico global que tem redefinido paradigmas financeiros e transformado a maneira como os serviços bancários são oferecidos e consumidos. Esse fenômeno é particularmente notável no contexto brasileiro, um país com uma economia dinâmica e diversificada, mas também com desafios significativos em termos de inclusão financeira e acesso equitativo aos serviços bancários. Nesse contexto, este estudo assume uma importância significativa ao se propor a analisar, comparar e investigar o impacto das fintechs na economia brasileira e, especificamente, em seu processo de bancarização.

A inclusão financeira, um dos pilares fundamentais para o desenvolvimento econômico sustentável, tem sido historicamente um desafio no Brasil. Milhões de brasileiros encontram-se à margem do sistema financeiro formal, incapazes de acessar serviços bancários essenciais. As fintechs emergem como catalisadores potenciais para superar esses desafios, oferecendo soluções inovadoras e acessíveis para um amplo espectro de consumidores, desde áreas urbanas até regiões rurais remotas. Entender como essas startups estão desempenhando esse papel transformador é crucial para delinear estratégias eficazes de inclusão financeira, reduzindo as disparidades econômicas e promovendo a estabilidade social.

A motivação do autor se dá pelo apreço do estudo do sistema bancário brasileiro e paixão por tecnologia, além da curiosidade em saber o porquê de tanto crescimento acerca dessas startups financeiras. Com o aprimoramento das ferramentas financeiras propiciadas pelas fintechs e o avanço do tratamento de Bigdata, surgem benefícios como a extinção de filas para conseguir produtos bancários e por consequência a lotação das agências bancárias e lotéricas.

Além disso, à medida que as fintechs ganham terreno, os bancos tradicionais enfrentam uma nova dinâmica competitiva. A análise aprofundada do impacto das fintechs no sistema financeiro nacional é essencial para as instituições financeiras tradicionais se adaptarem e inovarem.

Por fim, investigar o impacto das fintechs na bancarização é essencial para traçar um panorama abrangente do progresso econômico e social no Brasil. A bancarização não é apenas

um indicador estatístico; é um veículo para a inclusão social, a mobilidade econômica e o empoderamento individual. Ao compreender como as fintechs estão influenciando positivamente esse processo, será possível não apenas melhorar as estratégias de inclusão financeira, mas também criar políticas públicas mais eficazes, estimulando o crescimento econômico e reduzindo as disparidades sociais no país.

Assim, este estudo não apenas se justifica pela relevância imediata de seu tema, mas também pela sua contribuição significativa para o desenvolvimento sustentável, a inovação no setor financeiro e, acima de tudo, para a melhoria da qualidade de vida de milhões de brasileiros que estão sendo impactados por essa revolução financeira.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Sistema Financeiro Nacional**

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o conjunto de instituições e normas que regulam o sistema financeiro brasileiro (Cavalcante, 2002). Ele é composto por bancos, seguradoras, corretoras, entre outras entidades. Sua história é intrinsecamente ligada ao desenvolvimento econômico e à evolução do sistema bancário do país. Teve seu início com a chegada da Família Real Portuguesa ao Brasil em 1808, por causa da necessidade de intermediação financeira advindo do estabelecimento de relações comerciais com países europeus, instituindo-se o Banco do Brasil, inicialmente com sua função principal de financiar as despesas da Corte e estimular as atividades econômicas no país. O fraco desempenho na balança comercial brasileira e a volta da família real para Portugal em 1821 levou ao enfraquecimento da economia e, conseqüentemente, o baixo desempenho do Banco do Brasil, levando assim ao banco decretar o fim de suas atividades em 1829 e sua liquidação por decreto em junho de 1833 (Vieira et al, 2012).

O Banco do Brasil obteve o retorno de suas atividades por iniciativa do Barão de Mauá em 1851 depois de incorporações e fusões com outros bancos estaduais. Com isso, ao longo dos séculos XIX e XX, o banco desempenhou um papel fundamental na concessão de crédito para empresas, e no financiamento de setores-chave na economia, como agricultura, indústria e infraestrutura, modernizando a economia brasileira na época (Vieira et al, 2012).

Antes de 1905, não existia qualquer legislação que regulasse o sistema bancário. Foi somente com o estabelecimento do Banco do Brasil como uma entidade governamental que começaram a ser introduzidas normas e fiscalização estatais no setor bancário (Vieira et al, 2012).

Durante o período que abrange as duas Guerras mundiais e o período entre elas (1914-1945), o sistema financeiro do país passou por transformações e desafios decorrentes de eventos globais, mudanças econômicas e políticas internas. Nesse período houve uma expansão das atividades bancárias no Brasil. Bancos comerciais e instituições financeiras ganharam mais destaque no cenário econômico, culminando na criação da Inspeção Geral dos Bancos em 1920 para aumentar a segurança das operações bancárias (BACEN, 2008b).

Durante esse período também foi criado a Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), precursora do Banco Central do Brasil, que teve o papel de regular o sistema financeiro e foi criado também o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE), que foi muito importante no financiamento de projetos de desenvolvimento no Brasil (BACEN, 2008b)

De acordo com dados extraídos do BCB (Banco Central do Brasil), pode-se destacar o período que se estende de 1914 a 1945, entre as grandes guerras, que proporcionou uma importante expansão do sistema de intermediação financeira e uma ampliação do nível de segurança dessas operações a partir da criação, em 1920, da Inspeção Geral

dos Bancos. O pós-guerra fica marcado pela consolidação de agências bancárias em diferentes regiões do país, a implantação da Superintendência da Moeda e do Crédito – SUMOC (embrião do Banco Central), a criação de uma instituição de fomento, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico – BNDE e o desenvolvimento espontâneo de companhias de crédito para o consumo de bens duráveis e bens de capital (Lopes & Rossetti, 1992, p.315).

Na década de 60, houve uma reforma na legislação bancária no Brasil. Segundo Berquó (2006), foram criadas importantes instituições que são base para o sistema financeiro até hoje que são o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil, instituições monetárias que extinguíram a Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), organizando-se assim em subordinação das instituições financeiras públicas e privadas, e atribuindo o BCB competência para atuar no regulamento do mercado cambial. A Lei 4.595/64, conhecida como a Lei da Reforma Bancária, foi uma legislação fundamental para o Sistema Financeiro Nacional. Ela foi promulgada em 31 de dezembro de 1964, durante o regime militar com o objetivo de reestruturar o sistema financeiro e promover a estabilidade econômica no país (BACEN, 2008b).

A Lei da Reforma bancária trouxe importantes regulamentações para as instituições financeiras, estabelecendo critérios rigorosos para operações bancárias, controle de liquidez, limites de crédito, reservas compulsórias e auditorias periódicas. Isso foi fundamental para garantir a solidez de segurança do sistema bancário brasileiro. Com a Lei, houve uma padronização das operações bancárias, facilitando a compreensão e aplicação de regras. Além disso, introduziu mecanismos de fiscalização e supervisão mais eficientes para evitar práticas fraudulentas e manter a integridade do sistema financeiro. (BACEN, 2008b).

De acordo com Cavalcante (2002) o sistema financeiro engloba instituições e ferramentas financeiras que viabilizam a movimentação de recursos entre aqueles que fornecem fundos e os que necessitam de crédito.

De acordo com o Banco Central, o SFN pode ser dividido em entidades normativas, supervisoras e operacionais:

O subsistema normativo é responsável pelas diretrizes gerais e definição das políticas públicas do sistema financeiro, sem função executiva. São entidades colegiadas com objetivos bem definidos e utilizam-se de estruturas técnicas de apoio para a tomada de decisões. Atualmente, no Brasil funcionam entidades normativas como o Conselho Monetário Nacional - CMN, o Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP e o Conselho Nacional de Segurança Complementar – CNPC (BACEN, 2008b).

As entidades supervisoras assumem diversas funções executivas, como a fiscalização das instituições, e exercem as funções normativas, com o intuito de formular normas para um bom funcionamento do sistema financeiro. As entidades normativas da estrutura do SFN são: O Banco Central do Brasil - BCB, a Comissão de Valores Mobiliários - CVM, a Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC (BACEN, 2008b).

Sobre as entidades operadoras, que são todas as demais instituições financeiras, monetárias ou não, e as demais instituições auxiliares, responsáveis, entre outras atribuições, pelas intermediações de recursos entre poupadores e tomadores ou pela prestação de serviços (BACEN, 2008b).

Quadro 1 – Estrutura do Sistema Financeiro Nacional

	<b>Moeda, crédito, capitais e câmbio</b>		<b>Seguros privados</b>	<b>Previdência fechada</b>
<b>Órgãos Normativos</b>	Conselho Monetário Nacional - CMN		Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP	Conselho Nacional de Previdência Complementar - CNPC
<b>Supervisores</b>	Banco Central do Brasil - BCB	Comissão de Valores Mobiliários - CVM	Superintendência de Seguros Privados - Susep	Superintendência Nacional de Previdência Complementar - Previc
<b>Operadores</b>	Bancos, caixas econômicas, cooperativas de crédito e demais instituições bancárias e não bancárias.	Bolsa de Valores, bolsa de mercadorias e futuros	Seguradoras, resseguradoras, entidades abertas de previdência e sociedades de capitalização	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão).

Fonte: Adaptado do Banco Central

Os intermediários financeiros desempenham um papel crucial na redistribuição de recursos na economia, direcionando fundo dos poupadores (indivíduos ou entidades com excedentes financeiros) que têm rendimentos mais altos do que suas despesas para aqueles que precisam de capital imediato (tomadores). A intermediação financeira produz maior dinamismo à economia, aumentando o poder de compra e impulsionando a produção (Neto, 2015).

Os bancos são cruciais no processo de criação de moeda e participam da liquidez da economia. Por outro lado, os bancos agem ativamente na valorização da riqueza em um mundo de incerteza e irreversibilidade.

Esse papel dual das instituições bancárias justifica o controle estatal, o qual é exercido normalmente em duas dimensões. A primeira dimensão, macroeconômica, refere-se à autonomia relativa do sistema bancário privado em criar moeda e em modificar as condições globais de liquidez da economia. A segunda dimensão, microeconômica, diz respeito às atividades das instituições individuais, que podem afetar e ameaçar a segurança do conjunto do sistema bancário, e por consequência do sistema de pagamentos (Freitas 2009, p. 242).

Na qualidade de intermediários financeiros, as instituições bancárias têm a capacidade de reunir investidores e poupadores. Bancos tradicionais aceitam investimentos e depósitos em dinheiro, e estes recursos não permanecem ociosos, sendo utilizados para gerar lucro para o banco (Barros et al 2019).

As instituições bancárias estão entre as líderes no uso de tecnologia digital. A evolução tecnológica também se estendeu à interação entre bancos e clientes, visando oferecer uma experiência mais eficaz e fácil. Para alcançar esse objetivo, os bancos dedicaram consideráveis recursos para atualizar seus sistemas, implementando máquinas capazes de operar de forma ágil e segura (Barros et al 2019).

Esses avanços tecnológicos não apenas transformaram a maneira como os clientes interagem com os bancos, mas também redefiniram os padrões de segurança e eficiência nas transações financeiras. A implementação de sistemas sofisticados permitiu uma prestação de serviços mais rápida e segura, proporcionando aos clientes um acesso conveniente aos seus recursos financeiros e, ao mesmo tempo, garantindo a integridade das operações. Além disso, essas melhorias tecnológicas evidenciam a resposta proativa dos bancos às demandas crescentes

por inovação no setor financeiro, estabelecendo novos padrões para a eficiência operacional e a experiência do cliente (Barros et al 2019).

## 2.2 Startups e fintechs

De acordo com a ABStartups (2013) as startups são empresas emergentes caracterizadas por sua inovação, agilidade e busca por um modelo de negócios escalável em condições de incerteza. Ao contrário de empresas tradicionais, as startups frequentemente operam em setores de alta tecnologia ou introduzem novas soluções em mercados existentes, visando preencher lacunas ou resolver problemas. Essas empresas também são caracterizadas pelo custo baixo de manutenção, todavia consegue obter um crescimento significativo e gerar bastante lucro.

Uma startup é um conjunto de indivíduos que buscam um modelo de negócio que possa ser repetível e escalável, operando em um contexto de grande incerteza (Gitahy, Yuri, 2013).

Dois palavras conseguem caracterizar o conceito geral de startups. Ser repetível implica na habilidade de fornecer o mesmo produto repetidamente em uma escala possivelmente infinita, sem a necessidade de muitas personalizações ou ajustes para atender a cada cliente individualmente (ABStartups, 2013).

Ser escalável é fundamental para o sucesso de uma startup, representando a capacidade de expandir operações continuamente sem afetar o modelo de negócios central. Isso implica em poder aumentar a produção, os serviços ou as vendas de maneira eficiente, acompanhando a crescente demanda sem comprometer a qualidade ou a rentabilidade. Uma startup escalável pode crescer substancialmente sem incorrer em custos proporcionais, permitindo uma expansão sustentável e lucrativa. Este atributo é crucial porque permite que as startups aproveitem oportunidades de mercado sem serem limitadas por recursos ou infraestrutura, facilitando a entrada em novos mercados e a aquisição de clientes em larga escala (ABStartups, 2013).

A escalabilidade não apenas proporciona crescimento econômico, mas também cria um impacto positivo na reputação da startup. Empresas que conseguem manter a qualidade dos produtos ou serviços, mesmo em grande escala, tendem a ganhar a confiança dos clientes, o que pode levar a uma fidelização duradoura. Além disso, a escalabilidade oferece flexibilidade para se adaptar às mudanças nas condições do mercado, mantendo a agilidade necessária para inovar e competir em setores dinâmicos. Portanto, a capacidade de ser escalável não apenas impulsiona o crescimento de uma startup, mas também contribui para sua resiliência e competitividade a longo prazo (ABStartups, 2013).

O modelo de negócios se refere à estrutura fundamental que uma organização utiliza para criar e entregar valor no mercado. Trata-se de uma visão macro de todas as etapas que compõem as ações realizadas pela empresa. É uma descrição detalhada de como a empresa opera, gerando receitas e sustentando suas operações (IEBT Innovation, 2022).

De acordo com a Nubank (2020) a Fintech por sua vez, pode ser uma startup que desenvolve produtos financeiros totalmente digitais, que o uso da tecnologia é a principal diferença em relação às empresas tradicionais do setor.

Fintech é uma abreviação de “tecnologia financeira” (do inglês, Financial Technology), são empresas que utilizam a tecnologia para oferecer serviços financeiros inovadores, mais eficientes e acessíveis. As fintechs destacam-se pela sua agilidade, adaptabilidade e uso intensivo de tecnologia para criar soluções inovadoras no setor financeiro. As fintechs surgiram como resposta às lacunas e ineficiências encontradas nos serviços financeiros tradicionais, como bancos e instituições financeiras convencionais.

Fintechs são iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se reflete em: melhores jornadas de utilização de produtos e serviços que trazem melhores experiências de uso; geração de inteligência a partir de volumes inimagináveis de dados e do conhecimento coletivo

para otimizar as decisões; e integração dos diferentes elos do mercado de maneira muito mais eficiente, com menos falhas operacionais, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos (Fintechlab, 2016, p.3).

Utilizando-se de plataformas online, aplicativos e outras inovações tecnológicas, as fintechs conseguem disponibilizar produtos e serviços financeiros de maneira rápida e completamente digital, seja por meio de computadores ou smartphones. Custos são reduzidos com esse processo, trazendo benefícios tanto para os consumidores quanto para as próprias empresas. A intenção é transformar o cenário do mercado financeiro, estimulando a concorrência e promovendo a inovação contínua entre as empresas do setor (Vieira et al, 2012).

Assim como as demais empresas do setor financeiro, as fintechs precisam seguir as normas do Banco Central para atuação, estas podem ser instituições de pagamento, crédito, empréstimo, investimento e diversas outras atividades (Vieira et al, 2012).

No Brasil, o movimento das fintechs vem ganhando força nos últimos anos onde o sistema bancário tinha características conservadoras e concentrado ao oferecer serviços e tinham grande dificuldade em priorizar a inovação. O setor financeiro se deparou com um atraso significativo em relação a outras indústrias na questão de tecnologia, a partir daí, as fintechs viram isso como oportunidade onde conseguiram se introduzir e conquistar milhares de brasileiros. (ABFintechs, s.d.).

A Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) ressalta a importância da inovação e tecnologia como uma das principais características das fintechs. As facilidades que são ofertadas aos clientes como rapidez e agilidade na hora de aquisição de um produto financeiro são bons atrativos para quem busca mais fluência e menos burocracia, evitando várias horas de espera na fila de bancos tradicionais para fazer uma simples tarefa de pagar um boleto, resumindo tudo em apenas cinco minutos.

Além das facilidades, as fintechs ofertam um caminho mais fácil e intuitivo nas questões de investimentos, oferecendo uma taxa de juros menor, segurança e transparência para todos os serviços financeiros ofertados (ABFintech, s.d.).

Em pesquisa realizada pela Deloitte, “The Rise of Millennials”, mostrou que 60% dos jovens entre 20 e 30 anos acreditam que os produtos financeiros não foram pensados para eles (Nery, 2015).

As fintechs oferecem soluções financeiras totalmente digitais, alinhando-se à preferência dos jovens por serviço online e moveis. Plataformas intuitivas, aplicativos amigáveis e processos simplificados tornam mais fácil para os jovens gerenciarem suas finanças sem a necessidade de visitar agências físicas (ABFintechs, s.d.).

As fintechs dispõem de diferentes categorias de acordo com o Radar Fintechlab, sendo elas, Pagamentos, Gerenciamento Financeiro, Empréstimos e Negociação de Dívidas, Investimentos, Funding, Seguros, Eficiência Financeira, Segurança, Conectividade e Bitcoin/Blockchain (Fintechlab, 2016).

### **2.3 Internet e mobile banking**

O setor bancário tem experimentado diversas mudanças nos últimos anos, principalmente devido ao desenvolvimento tecnológico e à disseminação do uso da internet, desempenhando um papel fundamental nos processos. O aumento do uso de serviços bancários eletrônicos é um dos elementos mais importantes para sistema bancários bem-sucedidos (Rawwash et al. 2020).

A tecnologia ajuda a reduzir custos, melhora o relacionamento entre bancos e clientes, e os motiva a utilizar diversos serviços eletrônicos (Lee et al. 2005). O conceito de banco eletrônico ou e-banking refere-se ao processo de entrega automática de produtos e serviços diretamente aos clientes por meio de canais de comunicação eletrônica.

Os serviços de e-banking são definidos como um conjunto de procedimentos aplicados por qualquer consumidor para realizar transações bancárias eletrônicas sem precisar ir ao banco. Novos serviços bancários foram introduzidos devido ao desenvolvimento tecnológico no setor bancário. No entanto, foi após a implementação do Internet Banking e, posteriormente, do Mobile Banking que o setor quebrou paradigmas, tornando-se um dos setores mais alinhados com as tecnologias da informação e as indústrias existentes (Fonseca, Meirelles e Diniz, 2010).

O Internet Banking é definido como serviço bancário realizado por meios de portais bancários pela internet acessado por computadores. Por outro lado, o Mobile Banking é definido como o fornecimento de serviços bancários por meio de tecnologias e dispositivos portáteis conectados a redes de telecomunicações móveis como smartphones e tablets. As principais características dessas aplicações referem-se ao conforto, conveniência, disponibilidade de serviço 24 horas, acessibilidade em qualquer região geográfica, prontidão e personalização do serviço, bem como acesso contínuo às informações (Khan, 2017).

O Banco eletrônico é uma das diferentes maneiras usadas pela Tecnologia da Informação (TI) para transformar as agências bancárias (Gupta & Chanana, 2013). Sistemas integrados de gestão, sistemas de relacionamento com o cliente, bem como sistemas de investimento e caixas eletrônicos destacam-se como marcos da TI no ambiente bancário (Mainetti, Gramani, & Barros, 2014).

Em pesquisa realizada em 2018, A FEBRABAN atestou que as centrais de atendimento dos bancos vêm se mantendo pouco utilizadas, as operações pelos canais digitais internet banking e mobile banking crescem ano após ano e representam um terço das transações bancárias (Vieira et al, 2012).

A ascensão da internet representou uma transformação para os grandes bancos tradicionais, permitindo que eles diversificassem a oferta de serviços, realizando uma parte por meio de redes físicas e desenvolvendo outra online. Contudo, essas instituições financeiras não foram capazes de avançar efetivamente na construção de uma relação direta com seus clientes nesse novo cenário digital (Vieira et al, 2012).

A introdução de serviços online pelos bancos tradicionais foi vista como uma extensão adicional para os clientes, sem que os bancos percebessem plenamente o potencial desses serviços para cultivar a fidelidade do cliente e impulsionar as vendas de seus produtos bancários. Falhou-se em reconhecer que a internet não era apenas uma plataforma para fornecer serviços adicionais, mas uma ferramenta estratégica para fortalecer os laços com os clientes (Vieira et al, 2012).

No entanto, a inovação financeira, impulsionada pela necessidade de explorar novos mercados, trouxe à tona as fintechs. Estas surgiram com a missão de explorar nichos de mercado pouco explorados pelos grandes bancos. Ao contrário das instituições financeiras tradicionais, as fintechs visam uma abordagem mais ágil e centrada no cliente, reconhecendo a importância de criar soluções financeiras personalizadas para diferentes segmentos, o que se revelou crucial para sua rápida ascensão no cenário financeiro. Nesse contexto, as fintechs preenchem lacunas deixadas pelos grandes bancos, atendendo às necessidades específicas dos consumidores de forma inovadora e eficiente (Vieira et al, 2012).

## **2.4 Inclusão e exclusão financeira**

Sarma (2008) afirma que a inclusão financeira representa um procedimento que simplifica a entrada e o uso de serviços e produtos oferecidos pelo sistema financeiro formal para uma ampla gama da população e empresas em determinado território. Nesse sentido a estrutura é modelada e ajustada de maneira humanizada, levando em consideração as reais necessidades da demanda.

Para um bom funcionamento da economia, há uma necessidade de levar os produtos e serviços financeiros para possibilitar os indivíduos e empresas participem de forma ativa no mercado, contribuindo assim para a melhoria do bem-estar social (Paula Neto, 2011)

De acordo com o Banco Central do Brasil (BACEN, 2015) a inclusão financeira é identificada como uma força impulsionadora que pode facilitar o acesso e o uso sustentável de produtos e serviços financeiros oferecidos pelo sistema financeiro formal. Esse processo vai além de simples transações, buscando capacitar tanto indivíduos quanto empresas a aumentarem suas participações econômicas no mercado. Essa elevação, por sua vez, tem o potencial de não apenas impulsionar o desenvolvimento econômico, mas também de promover uma melhoria significativa na qualidade de vida. A inclusão financeira, conforme sugerida pelo BACEN, emerge como uma ferramenta estratégica que não apenas amplia o acesso aos recursos financeiros, mas também contribui para a progressão sustentável do desenvolvimento socioeconômico, refletindo-se positivamente nas condições de vida e oportunidades disponíveis para a população em geral.

Além da inclusão financeira, existe também o fenômeno oposto, denominado de exclusão financeira. Esta definição refere-se ao procedimento pelo qual indivíduos e/ou organizações são, de alguma maneira, impedidos de acessar e utilizar produtos e serviços oferecidos pelo sistema financeiro formal (Leyshon e Thrift, 1995). Tal fenômeno também é caracterizado como exclusão social de acordo com Kempson (2000).

A exclusão financeira diz respeito aos desafios enfrentados por comunidades de baixa renda ao tentar acessar plenamente o sistema financeiro para atender às suas diversas necessidades. Essas demandas englobam desde a abertura de contas bancárias até a busca por serviços de pagamento sem o uso de dinheiro, bem como a obtenção de crédito em condições viáveis de pagamento. As exigências abrangem ainda a oportunidade de construir um portfólio modesto de ativos por meio de veículos adequados de poupança e investimento, os quais ofereçam termos flexíveis e fácil acesso a fundos. Além disso, consideram-se benefícios relacionados à segurança social e acomodação de padrões de trabalho instáveis (Anderloni et al, 2006:7).

Anderloni et al. (2006) elenca várias causas e/ou formas de exclusão financeira, como o acesso geográfico que diz respeito à presença ou ausência de agências ou postos de atendimento em uma área geográfica específica; exclusão de acesso que refere-se à restrição de entrada aos serviços bancários devido a processos de avaliação de risco realizados pelos bancos, podendo incluir custos elevados de avaliação, conhecido como “redlining”; exclusão por condicionantes que é a situação em que os requisitos associados aos produtos oferecidos impedem que atendam às necessidades de determinados grupos de clientes; exclusão por preço que envolve a incapacidade de certos grupos de indivíduos acessarem serviços financeiros devido aos custos de comissões e/ou tarifas associadas a produtos e serviços; exclusão por marketing que refere-se à exclusão de alguns segmentos de mercado devido à forma como as vendas e a publicidade são direcionadas e por fim, a autoexclusão que é a situação em que uma parcela da população opta por não buscar serviços bancários porque acredita que suas demandas por produtos e serviços serão rejeitadas.

### **3 METODOLOGIA**

A presente pesquisa adota uma abordagem metodológica que envolve análise descritiva, pesquisa de campo e a coleta de dados por meio de questionário, utilizando formulários online do Google.

Segundo Gil (2002) a pesquisa é uma busca racional sistemática de respostas para um determinado problema proposto, com a utilização mediante a utilização cuidadosa de métodos,

técnicas e outros procedimentos científicos. Ainda segundo o autor a pesquisa pode ser classificada segundo os fins e os meios.

Quanto aos fins, esta pesquisa é classificada como descritiva. A pesquisa descritiva se destina a apresentar as características inerentes a uma população específica ou a um fenômeno determinado. Seu escopo abrange a capacidade de identificar correlações entre variáveis e elucidar a natureza dessas relações. É importante destacar que a pesquisa descritiva não assume a responsabilidade de fornecer explicações detalhadas para os fenômenos que retrata, mas em vez disso, oferece uma plataforma sólida que pode ser utilizada como alicerce para futuras análises explicativas. (Vergara, 2013)

Quanto aos meios, ou procedimentos, foi adotada a pesquisa de campo.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionário, utilizando-se de formulários online da Google. Essa abordagem busca obter informações qualitativas diretamente dos usuários, permitindo uma compreensão mais abrangente das percepções, comportamentos e experiências relacionadas ao uso de serviços financeiros oferecidos pelas fintechs. Um questionário representa uma ferramenta sistemática de obtenção de dados, composto por uma sequência organizada de perguntas que requerem resposta por escrito sem a necessidade de presença física do entrevistado. Este método de coleta de informações permite uma abordagem eficiente e remota, facilitando a participação do entrevistado e mantendo a independência temporal e espacial na resposta às perguntas (Lakatos & Marconi, 2003).

Após ser elaborado, é imperativo submeter o questionário a um processo de teste antes de sua implementação definitiva. Esse procedimento envolve a aplicação em uma amostra reduzida e específica da população selecionada (Lakatos & Marconi, 2003). O teste foi realizado com o total de 12 pessoas.

A meta foi alcançar, no mínimo, 100 participantes na amostra relacionada ao questionário, incluindo usuários de fintechs e bancos digitais. Esses respondentes foram abordados através de redes sociais e plataformas de mensagens instantâneas. A escolha da amostra foi determinada pelo critério de acessibilidade aos meios digitais ou por conveniência. O questionário esteve disponibilizado entre os dias 17/05 e 24/05, e sentiu-se uma certa dificuldade em obter o número almejado de respostas.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A coleta de dados atingiu o total de 100 respostas conforme a meta estabelecida na metodologia da pesquisa; dessa forma os valores apresentados a seguir representam tanto o quantitativo como o valor do percentual.

### **4.1 Perfil dos respondentes**

O Quadro 2 apresenta uma sumarização referente aos dados de perfil do usuário respondente (faixa etária, gênero, nível de escolaridade e renda mensal).

Quadro 2 – Perfil dos respondentes

Critério	Opções	Quantidades
Faixa etária	Menos de 18 anos	9
	18 - 25 anos	52
	26 - 35 anos	19
	36 - 50 anos	15
	Mais de 50 anos	5
Gênero	Masculino	40
	Feminino	60
Nível de escolaridade	Ensino fundamental	1
	Ensino médio	18
	Ensino superior incompleto	51
	Ensino superior completo	17
	Pós-graduação	13
Renda mensal	Menos de R\$ 1.000,00	42
	R\$ 1.000,00 - R\$ 2.500,00	26
	De 2.500,00 - R\$ 5.000,00	18
	5.000,00 - R\$ 10.000,00	11
	Mais de R\$ 10.000,00	3

Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Os respondentes do questionário foram majoritariamente jovens adultos entre 18 e 35 anos, o que reflete a maior afinidade desse grupo com as tecnologias digitais e inovação financeira.

Quanto ao gênero os dados indicam uma maior participação feminina, com 60 mulheres respondendo ao questionário contra 40 homens.

Com relação ao nível de escolaridade a maioria dos respondentes tem algum nível de ensino superior, com 51 respondentes tendo ensino superior incompleto e 17 respondentes com ensino superior completo; apenas uma pessoa tem ensino fundamental, enquanto 18 têm ensino médio completo; além disso, 13 respondentes possuem pós-graduação, indicando um alto nível de educação entre os participantes.

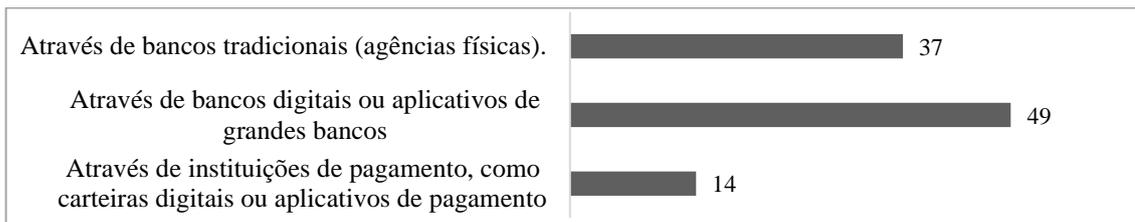
No que diz respeito à renda mensal, a maioria dos respondentes, 42%, está na faixa de renda entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.500,00. Outras faixas significativas incluem renda mensal entre R\$ 2.500,00 e R\$ 5.000,00 (18%) e menos de R\$ 1.000,00 (26%). Apenas uma pequena parcela tem rendimentos superiores a R\$ 10.000,00.

Em resumo, predominam, nessa amostra, o público feminino, idade entre 18 e 25 anos, ensino superior incompleto e renda mensal inferior a R\$ 1.000,00.

## 4.2 Utilização dos serviços financeiros pelos respondentes

Como representado no Gráfico 1, a maioria dos respondentes entrou no sistema financeiro através de bancos digitais ou aplicativos de grandes bancos (49 respondentes), seguidos por bancos tradicionais (37 respondentes). Apenas 14 começaram a utilizar serviços financeiros através de instituições de pagamento como carteiras digitais.

Gráfico 1 – Entrada no sistema financeiro



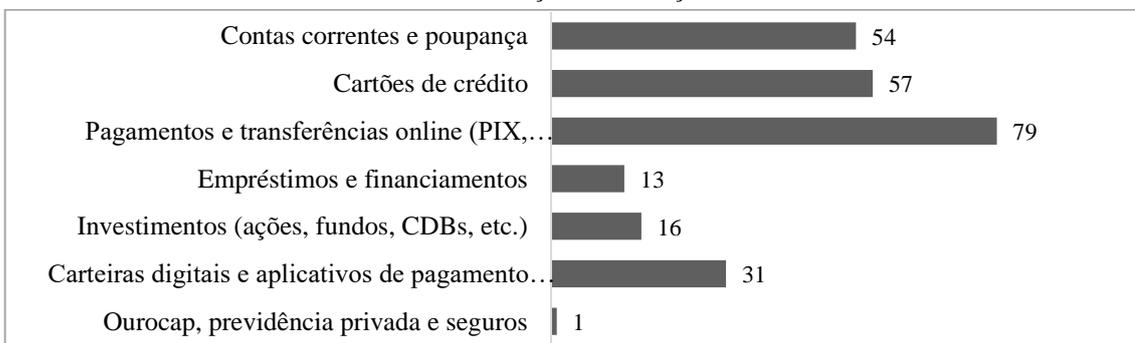
Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Os resultados representados no Gráfico 1 indicam que muitos brasileiros estão ingressando no sistema financeiro através de bancos digitais e aplicativos de grandes bancos. Isso reflete a eficácia das fintechs e das soluções digitais em promover a inclusão financeira, ao fornecer acesso mais fácil e menos burocrático aos serviços financeiros. A digitalização desses serviços permite que um maior número de pessoas participe do sistema financeiro formal, superando barreiras geográficas e de custo, conforme discutido por Paula Neto (2011).

Os serviços financeiros online, conforme apontado por Sarma (2008) e BACEN (2015), não apenas facilitam o acesso, mas também empoderam os usuários ao oferecer produtos financeiros adaptados às suas necessidades. Essa tendência é confirmada pelos dados do questionário, que mostram que os bancos digitais e os aplicativos estão se tornando a porta de entrada para muitos brasileiros no sistema financeiro. Isso está alinhado com o objetivo de inclusão financeira, pois permite que indivíduos anteriormente excluídos ou subatendidos pelo sistema financeiro tradicional tenham acesso a contas bancárias, crédito e outros serviços financeiros essenciais.

Os serviços mais utilizados pelos respondentes, como representado no Gráfico 2, são pagamentos e transferências online (PIX, TED, DOC) com 79 respondentes. O Sistema de Pagamentos Instantâneo (PIX) já é responsável por 30% de todas as transações no e-commerce brasileiro, de acordo com relatório da Worldpay e seguindo a tendência global de crescimento dos métodos de pagamentos de conta a conta (A2A) nas plataformas do e-commerce, superando cartões de crédito (57 respondentes) e contas correntes e poupança (54 respondentes). Serviços como empréstimos e financiamentos (13 respondentes) e investimentos (16 respondentes) são menos populares.

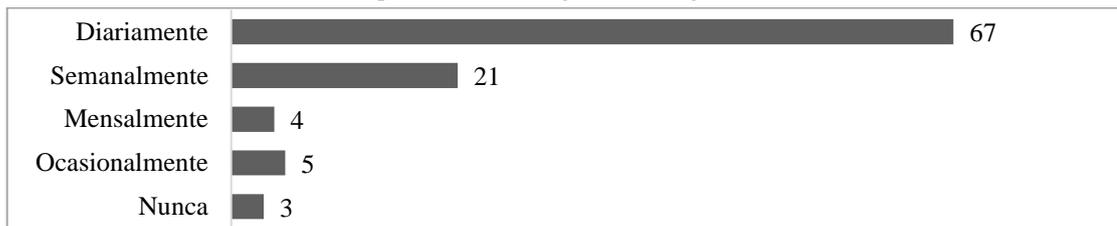
Gráfico 2 – Utilização dos serviços bancários



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

A utilização diária de serviços financeiros online, aspecto representado no Gráfico 3, é alta, com 67 respondentes usando-os diariamente. Outros 21 utilizam semanalmente, enquanto a utilização mensal e ocasional é menos comum (4 e 5 respondentes, respectivamente). Apenas 3 nunca utilizam serviços financeiros online.

Gráfico 3 – Frequência de utilização de serviços financeiros online



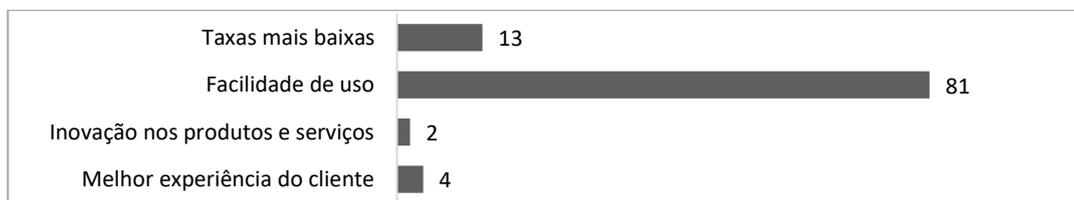
Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Os dados dessa questão revelam que os serviços financeiros online são amplamente utilizados pelos respondentes, o que reforça a ideia de que a digitalização é crucial para atender às necessidades modernas dos consumidores. A alta frequência de uso diário (67 respondentes) indica que os serviços financeiros digitais se tornaram uma parte integral da vida cotidiana dos usuários. Esses dados refletem uma tendência crescente no uso de canais digitais para operações bancárias, confirmando as observações feitas pela FEBRABAN em 2018, que notou a diminuição do uso das centrais de atendimento tradicionais e o aumento contínuo das transações realizadas através do internet banking e mobile banking, representando um terço das operações bancárias (Vieira et al., 2012).

A ascensão da internet trouxe uma transformação significativa para os bancos tradicionais, que passaram a diversificar seus serviços, oferecendo tanto em redes físicas quanto online. Entretanto, esses bancos não conseguiram estabelecer uma relação direta e eficaz com seus clientes nesse novo ambiente digital (Vieira et al., 2012). Embora os serviços online tenham sido introduzidos como uma extensão das ofertas tradicionais, os bancos falharam em reconhecer o potencial estratégico da internet para fortalecer a lealdade dos clientes e aumentar as vendas de seus produtos bancários. Eles viram a internet apenas como uma plataforma adicional para serviços, subestimando seu poder como ferramenta de engajamento e fidelização (Vieira et al., 2012).

O Gráfico 4 representa os dados referentes ao principal motivo para a escolha de serviços financeiros online. Destaca-se como principal motivo a facilidade de uso, conforme evidenciado por 81 respondentes que apontaram esse fator como crucial. Apenas 13 respondentes mencionaram as taxas mais baixas como o motivo predominante, enquanto a inovação dos produtos e serviços e a melhor experiência do cliente foram mencionadas por um número ainda menor de pessoas, sendo 2 e 4 respondentes, respectivamente.

Gráfico 4 – Principal motivo para escolher um serviço financeiro online (fintechs) em vez de um banco tradicional



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

A Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) sublinha a relevância da inovação e da tecnologia como características fundamentais das fintechs. Segundo a ABFintechs, as fintechs oferecem várias facilidades aos clientes, como rapidez e agilidade na aquisição de produtos financeiros, tornando-se atrativas para aqueles que buscam uma experiência mais fluida e menos burocrática. Por exemplo, tarefas simples como o pagamento de um boleto, que tradicionalmente poderiam levar várias horas em filas de bancos, podem ser concluídas em

apenas cinco minutos através de plataformas digitais de fintechs. Além disso, as fintechs apresentam uma abordagem mais acessível e intuitiva para investimentos, fornecendo taxas de juros mais baixas, segurança e transparência em todos os serviços financeiros (ABFintechs, s.d.).

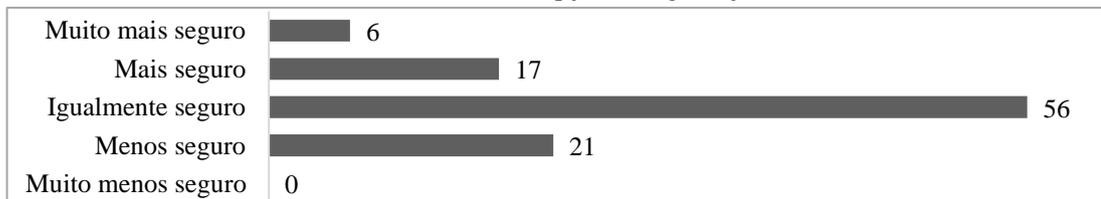
A interseção entre as respostas coletadas e os insights da ABFintechs revela um quadro claro da atual preferência dos usuários. A ênfase na facilidade de uso, apontada como o principal fator por uma ampla maioria dos respondentes, reflete diretamente as facilidades mencionadas pela ABFintechs, como a agilidade e a eficiência das operações financeiras digitais. As taxas mais baixas, embora importantes para alguns usuários, não são o fator decisivo para a maioria, o que sugere que os consumidores valorizam mais a conveniência e a eficiência do que apenas os aspectos econômicos.

Ademais, a inovação, um dos pilares destacados pela ABFintechs, não parece ser um diferencial tão reconhecido pelos usuários na escolha dos serviços financeiros online, o que pode indicar uma área de oportunidade para as fintechs comunicarem melhor suas inovações. A experiência do cliente, mencionada por alguns respondentes, também é um ponto onde as fintechs podem se diferenciar ainda mais, proporcionando interfaces mais amigáveis e serviços mais personalizados.

### 4.3 Percepções sobre a utilização dos serviços financeiros online (fintechs ou bancos digitais)

Quanto à segurança, com dados representados no Gráfico 5, a percepção de que os serviços financeiros online são seguros é compartilhada pela maioria dos respondentes do questionário. Especificamente, 56 consideram esses serviços igualmente seguros aos bancos tradicionais, 17 os acham mais seguros e 6 acreditam que são muito mais seguros. Apenas uma minoria os vê como menos seguros.

Gráfico 5 – Percepção de segurança



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Essa confiança nos serviços financeiros digitais pode ser explicada pela adoção de tecnologias avançadas pelas fintechs. Essas empresas têm impulsionado a transformação digital no setor financeiro, utilizando ferramentas como inteligência artificial, machine learning, big data e blockchain para criar soluções financeiras mais seguras e inovadoras.

A blockchain, por exemplo, é uma tecnologia que assegura a transparência e imutabilidade das transações, aumentando a confiança dos usuários. A inteligência artificial e a machine learning são aplicados na análise de grandes volumes de dados, permitindo a detecção de fraudes e anomalias em tempo real, o que melhora significativamente a segurança cibernética das plataformas financeiras digitais.

Além disso, a digitalização tem permitido que os processos financeiros sejam mais ágeis e menos burocráticos. A automação de tarefas e a digitalização de documentos reduzem os erros humanos e aumentam a eficiência operacional, proporcionando uma experiência mais segura e conveniente para os clientes.

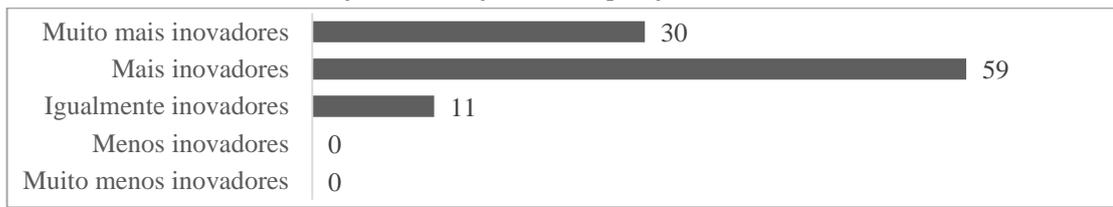
A confiança dos usuários nos serviços financeiros digitais é também reforçada pelas medidas robustas de segurança cibernética implementadas pelas fintechs. O uso de criptografia

avançada e autenticação multifator protege os dados sensíveis contra acessos não autorizados e violações de segurança. Essas medidas, combinadas com a capacidade de monitoramento contínuo e resposta rápida a incidentes, contribuem para a percepção de segurança entre os usuários.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no Brasil, Lei nº 13.709/2018 ainda traz mais segurança dos dados pessoais ao estabelecer diretrizes rigorosas para o tratamento deles, onde as fintechs e os bancos digitais são obrigados a cumprir essas normas para garantir a proteção e a privacidade dos dados dos usuários. A LGPD exige que as empresas adotem medidas de segurança adequadas para salvaguardar os dados contra acessos não autorizados, vazamentos e outros incidentes de segurança.

Em relação à avaliação da inovação dos serviços financeiros online em comparação com os bancos tradicionais, os dados coletados no questionário refletem uma percepção positiva, como pode ser visto no Gráfico 6. Entre os respondentes, 59 consideram os serviços das fintechs como mais inovadores, enquanto 30 os veem como muito mais inovadores em comparação aos bancos tradicionais. Apenas 11 acreditam que a inovação oferecida por essas plataformas é equivalente à dos bancos tradicionais.

Gráfico 6 – Avaliação da inovação em comparação com os bancos tradicionais



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Utilizando plataformas online, aplicativos e outras inovações tecnológicas, as fintechs têm conseguido disponibilizar produtos e serviços financeiros de maneira rápida e completamente digital, seja por meio de computadores ou smartphones. Este processo não apenas reduz os custos, beneficiando tanto consumidores quanto empresas, mas também transforma o cenário do mercado financeiro ao estimular a concorrência e promover inovação contínua entre as empresas do setor (Vieira et al., 2012).

Assim como outras empresas do setor financeiro, as fintechs precisam seguir as normas do Banco Central para operar, abrangendo diversas atividades como pagamentos, crédito, empréstimos e investimentos (Vieira et al., 2012). No Brasil, o movimento das fintechs tem ganhado força nos últimos anos, especialmente em um sistema bancário tradicionalmente conservador e concentrado, com pouca prioridade para a inovação. Este atraso tecnológico no setor financeiro foi percebido como uma oportunidade pelas fintechs, que conseguiram se introduzir e conquistar milhares de brasileiros ao oferecer soluções mais modernas e eficientes (ABFintechs, n/a).

Essa percepção de inovação está diretamente relacionada às facilidades que as fintechs oferecem. A adoção de tecnologias avançadas permite que as fintechs ofereçam serviços mais rápidos e eficientes, eliminando a burocracia e simplificando processos que tradicionalmente seriam demorados nos bancos tradicionais. Além disso, a abordagem intuitiva e acessível para investimentos, com taxas de juros menores e maior transparência, contribui para a imagem inovadora dessas empresas (ABFintechs, s.d.).

Outra questão pesquisada diz respeito a economia de tempo e incremento da produtividade. O Gráfico 7 apresenta a contabilização dos dados coletados. Uma grande maioria

dos respondentes, 91, acredita que os serviços financeiros online proporcionam economia de tempo e maior produtividade, com apenas 6 discordando e 3 estando incertos.

Gráfico 7 – Percepção de economia de tempo



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Estes dados reforçam a percepção de que as fintechs, ao utilizarem inovação e tecnologia, proporciona economia de tempo e traz vantagens significativas aos seus usuários. A Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) destaca que a rapidez e agilidade na aquisição de produtos financeiros são atrativos importantes para clientes que buscam mais fluência e menos burocracia.

Além da conveniência e eficiência, as fintechs também proporcionam um caminho mais intuitivo e acessível para investimentos. Os dados do questionário corroboram essa visão, mostrando que os usuários valorizam significativamente a economia de tempo proporcionado pelos serviços financeiros online. A agilidade mencionada pelos respondentes é um reflexo direto das facilidades tecnológicas que as fintechs incorporaram em suas operações. Isso não apenas elimina a necessidade de processos burocráticos e demorados, mas também aumenta a eficiência das transações financeiras.

Outro aspecto pesquisado foi a existência de experiências negativas com serviços financeiros online. O Gráfico 8 apresenta a representação dos dados coletados. A maioria dos respondentes, 56, relatou não ter tido experiências negativas com serviços financeiros online, enquanto 44 indicaram ter enfrentado problemas.

Gráfico 8 – Experiências negativas



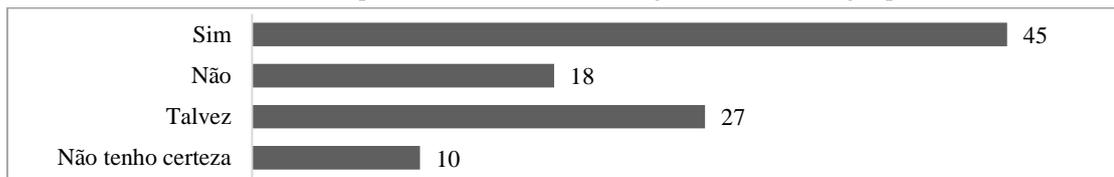
Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Esses dados refletem um equilíbrio entre satisfação e insatisfação, mostrando que, embora muitos usuários estejam satisfeitos com a conveniência e os benefícios dos serviços financeiros digitais, ainda existe uma parcela significativa que enfrenta dificuldades.

De acordo com Kinoshita (2022), o estudo Finfacts revelou que muitos consumidores brasileiros estão enfrentando falhas nos serviços financeiros online. As principais reclamações incluem dificuldades no acesso a plataformas, problemas de usabilidade e falta de suporte adequado ao cliente. Esses problemas podem gerar frustração e desconfiança, afetando a percepção geral sobre a eficiência e a confiabilidade dos serviços financeiros digitais.

Foi questionado se as fintechs estão promovendo a conscientização sobre as finanças pessoais no país. O Gráfico 9 mostra os dados coletados sobre essa questão. Uma parcela significativa dos respondentes, 45, acredita que as fintechs estão promovendo a conscientização sobre finanças pessoais no Brasil, enquanto 27 talvez compartilhem dessa opinião e 18 discordam. 10 respondentes não têm certeza.

Gráfico 9 – As fintechs estão promovendo a conscientização sobre as finanças pessoais no Brasil?



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Esses dados sugerem que, embora haja um reconhecimento considerável dos esforços das fintechs em educar os consumidores sobre finanças, ainda existe uma diversidade de opiniões sobre a eficácia dessas iniciativas.

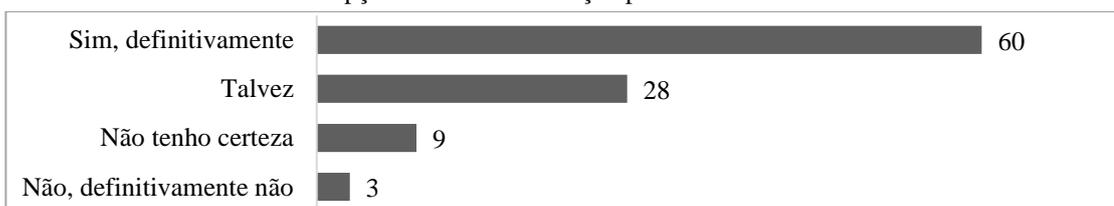
A exclusão financeira, conforme descrito por Anderloni et al. (2006), refere-se aos desafios que comunidades de baixa renda enfrentam ao tentar acessar plenamente o sistema financeiro para atender às suas diversas necessidades. Essas demandas variam desde a abertura de contas bancárias e a busca por serviços de pagamento sem o uso de dinheiro até a obtenção de crédito em condições viáveis de pagamento. Além disso, envolvem a oportunidade de construir um portfólio modesto de ativos através de veículos adequados de poupança e investimento, que ofereçam termos flexíveis e fácil acesso a fundos. Benefícios relacionados à segurança social e acomodação de padrões de trabalho instáveis também são considerados (Anderloni et al., 2006).

Os autores identificam várias causas de exclusão financeira, como acesso geográfico (presença ou ausência de agências em uma área específica), exclusão de acesso (restrição a serviços bancários devido a processos de avaliação de risco), exclusão por condicionantes (requisitos dos produtos que não atendem às necessidades de certos grupos), exclusão por preço (incapacidade de acessar serviços financeiros devido aos custos), exclusão por marketing (exclusão de segmentos de mercado devido à forma como as vendas e a publicidade são direcionadas) e autoexclusão (situação em que pessoas optam por não buscar serviços bancários por acreditarem que serão rejeitadas).

A integração dessas duas perspectivas revela a importância das fintechs na mitigação de várias formas de exclusão financeira. A conscientização sobre finanças pessoais promovida pelas fintechs pode ajudar a combater a autoexclusão, fornecendo informações e ferramentas que permitem aos consumidores entenderem melhor e acessar serviços financeiros. Além disso, as fintechs, ao operar principalmente online, superam barreiras de acesso geográfico, tornando serviços financeiros disponíveis para pessoas em áreas remotas onde bancos tradicionais não possuem agências.

Por fim, questionou-se se os serviços financeiros online contribuem significativamente para a inclusão financeira no Brasil. Os dados das respostas coletadas estão presentes no Gráfico 10. A maioria dos respondentes, 60, acredita que sim, ou seja, os serviços financeiros online contribuem para a inclusão financeira, enquanto 28 consideram que talvez contribuam, 9 estão incertos, e 3 discordam completamente.

Gráfico 10 – Percepção sobre a contribuição para inclusão financeira no Brasil



Fonte: Autor (2024). Dados da pesquisa.

Sarma (2008) define a inclusão financeira como um processo que simplifica o acesso e o uso de serviços e produtos financeiros para uma ampla gama da população e empresas. Esse conceito envolve a adaptação das estruturas financeiras de forma a atender às necessidades reais da demanda. De acordo com Paula Neto (2011), a inclusão financeira é essencial para o bom funcionamento da economia, pois permite que indivíduos e empresas participem ativamente do mercado, contribuindo para o bem-estar social.

O Banco Central do Brasil (BACEN, 2015) reforça essa visão ao afirmar que a inclusão financeira não apenas facilita o acesso a produtos e serviços financeiros, mas também promove o uso sustentável desses recursos. Isso empodera indivíduos e empresas, aumentando sua participação econômica no mercado e impulsionando o desenvolvimento econômico. Além disso, a inclusão financeira contribui para a melhoria significativa da qualidade de vida, ampliando as oportunidades disponíveis para a população.

A percepção positiva dos respondentes sobre a contribuição das fintechs para a inclusão financeira está em sintonia com o referencial teórico. Os serviços financeiros digitais permitem que uma parcela maior da população acesse o sistema financeiro formal, superando barreiras geográficas e burocráticas. A digitalização dos serviços financeiros oferece conveniência, rapidez e uma redução nos custos, elementos que são fundamentais para a inclusão financeira.

#### **4.4 A crise da pandemia da Covid-19 e a inclusão financeira**

A pandemia de Covid-19 atuou como acelerador no processo de bancarização em várias partes do mundo, especialmente no Brasil. As necessidades de diminuir a proliferação do vírus levaram o mundo inteiro a adotar as medidas de distanciamento social que provocaram o fechamento de agências físicas, que conseqüentemente forçou muitos consumidores a adotarem serviços bancários digitais pela primeira vez, acelerando a inclusão digital. No Brasil, as fintechs e bancos tradicionais intensificaram seus investimentos em tecnologia para oferecer serviços bancários acessíveis online, o que facilitou a mitigação das dificuldades impostas pelo acesso limitado às agências físicas durante a pandemia. De acordo com dados do Banco Mundial, a propriedade de contas aumentou significativamente durante a pandemia, com a média de propriedade de contas em economias em desenvolvimento subindo de 63% em 2017 para 71% em 2021. Esta mudança foi impulsionada, em parte, pela necessidade de transferências digitais para lidar com os efeitos econômicos da pandemia.

Empresas de tecnologia financeira conseguiram oferecer serviços de forma online com preços baixos e alta praticidade, atendendo à crescente demanda por serviços bancários digitais. Esse movimento foi amplamente respaldado por dados que indicam um aumento significativo na criação e uso de ferramentas financeiras digitais. A implementação do auxílio emergencial pelo governo brasileiro, disponibilizado através de contas digitais como o Caixa Tem, introduziu milhões de brasileiros ao uso de aplicativos financeiros, muitos dos quais nunca tinham utilizado serviços bancários antes. A pandemia também incentivou a criação de novas infraestruturas de pagamento, como o PIX, que revolucionou as transferências financeiras no Brasil ao permitir transações instantâneas e gratuitas. Este avanço tecnológico não só facilitou as transações para os usuários finais, mas também impulsionou a competição entre bancos tradicionais e fintechs, promovendo uma maior inovação e eficiência no setor financeiro. No entanto, apesar dos avanços significativos, a pandemia também expôs desigualdades estruturais no acesso aos serviços digitais, destacando a necessidade de políticas públicas e investimentos contínuos para garantir que todos os segmentos da população possam se beneficiar dessas inovações financeiras.

Assim, a pandemia de Covid-19 atuou como um poderoso catalisador para a bancarização, especialmente no Brasil, onde a rápida adoção de serviços financeiros digitais trouxe milhões de pessoas para o sistema bancário. No entanto, para que essa inclusão seja verdadeiramente abrangente e sustentável, é essencial que sejam implementadas políticas que

abordem as desigualdades no acesso às tecnologias digitais, garantindo que todos os cidadãos possam usufruir plenamente dos benefícios da revolução financeira digital.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a utilização de tecnologias avançadas e interfaces intuitivas, as fintechs conseguem oferecer serviços financeiros de maneira mais rápida e eficiente, isso está evidenciado nos resultados sobre a percepção de economia de tempo. Ao eliminar a necessidade de visitas físicas a agências e reduzir a burocracia associada aos processos bancários tradicionais, essas empresas permitem que os usuários realizem transações, solicitem empréstimos e gerenciem seus investimentos de forma quase instantânea. Esse aumento na eficiência não só melhora a satisfação do cliente, mas também contribui para uma maior adoção dos serviços digitais o que está de acordo com a pesquisa que fala sobre a frequência de utilização dos serviços financeiros online. Ainda chama atenção a percepção dos respondentes de que a segurança das fintechs é equivalente à dos bancos tradicionais e o número equilibrado sobre as experiências negativas ao utilizar os serviços financeiros digitais, que mostra que as fintechs os próprios serviços financeiros online têm muito o que melhorar.

Desde sua ascensão, as fintechs vem sendo usadas como laboratório para os grandes bancos testarem implementação de novas tecnologias e captação de novos talentos. Por mais que alguns bancos tradicionais incorporem algumas tecnologias advindas das startups financeiras ainda existem algumas diferenças entre os serviços, como exemplo a abertura de contas na questão de pré-requisitos de documentos. Apesar das fintechs terem revolucionado muitos aspectos dos serviços financeiros, certos produtos e serviços ainda são dominados por bancos tradicionais devido a regulamentações específicas, exigências de capital e infraestrutura necessária para gerenciar riscos e garantir a segurança financeira dos clientes. No entanto, a tendência de colaboração entre fintechs e bancos tradicionais pode levar a uma maior integração e acessibilidade desses serviços no futuro. Dentre os serviços ofertados, a principal diferença é que os bancos tradicionais ainda têm agências como a principal forma de contato e atendimento aos clientes diferente das operações realizadas pelas fintechs que são operadas em ambientes totalmente digitais.

As fintechs impactaram na sua entrada no Sistema Financeiro desde a popularização dos smartphones e digitalização da indústria e serviços, vista como as “novas entrantes” do setor e uma ameaça aos integrantes obrigando-os a rever antigos processos em nome da interação contínua com o consumidor. A presença crescente das fintechs no mercado financeiro brasileiro também tem atraído a atenção dos bancos tradicionais. Em vez de apenas competir, muitas instituições financeiras tradicionais têm buscado parcerias e colaborações com fintechs para aprimorar seus próprios serviços e expandir suas ofertas. Esse cenário colaborativo sugere um futuro promissor, onde a integração entre bancos e fintechs pode resultar em um sistema financeiro mais robusto, inclusivo e eficiente.

Portanto, pode se dizer que os impactos gerados pelas startups financeiras no sistema financeiro nacional e consequentemente na economia foi o aprimoramento das instituições e dos instrumentos financeiros (um objetivo do CMN), o aumento na eficiência no setor de pagamentos com o advento do sistema de pagamentos instantâneo (PIX), o aumento na velocidade de tratamento de dados com a adoção de Blockchain, Inteligência Artificial e Machine Learning favorecendo a desburocratização e o impacto positivo e significativo na inclusão social/econômica/financeira.

As fintechs provocaram uma transformação profunda no setor financeiro, tal transformação não se limita apenas à inovação tecnológica. A presença dessas novas empresas promove a concorrência, obrigando os bancos tradicionais a se modernizarem e a melhorarem seus serviços. Esse cenário dinâmico beneficia o consumidor, que tem acesso a serviços

financeiros mais variados e de melhor qualidade, além de impulsionar o crescimento e a evolução contínua do setor.

O objetivo principal da pesquisa foi analisar o impacto das fintechs no Brasil e seu papel na inclusão financeira. Através da investigação, foi possível verificar que as fintechs têm desempenhado um papel vital na digitalização dos serviços financeiros, tornando-os mais acessíveis e eficientes para uma ampla gama de consumidores, incluindo aqueles anteriormente excluídos do sistema bancário tradicional. O estudo reafirma as contribuições das fintechs para a economia brasileira. Elas não apenas aumentaram a concorrência no setor bancário, mas também promoveram a inclusão financeira, oferecendo soluções inovadoras e acessíveis que beneficiam tanto consumidores quanto empresas. O impacto positivo dessas startups pode ser observado na expansão do acesso a serviços financeiros, na redução de custos e na melhoria da experiência do usuário.

A relevância do tema abordado neste estudo é notável, especialmente considerando a transformação significativa que as fintechs têm provocado no cenário econômico brasileiro.

Para futuros estudos, é recomendável aprofundar a análise sobre o impacto das fintechs em diferentes regiões do Brasil, especialmente em áreas rurais e menos desenvolvidas além de fazer um estudo voltado para a inclusão digital. Também é importante investigar como as políticas públicas podem ser ajustadas para apoiar o crescimento sustentável dessas empresas, garantindo que os benefícios da inclusão financeira sejam amplamente distribuídos.

## REFERÊNCIAS

ABFINTECHS. Quem somos. Associação Brasileira de Fintechs. São Paulo[s.d.] Disponível em:

<https://abfintechs.com.br/quemsomos/#:~:text=Na%20prática%2C%20são%20empresas%20que,custo%20para%20o%20consumidor%20final>. Acesso em: 14 de nov. 2023.

ABSTARTUPS. O que é uma startup e tudo o que você precisa saber sobre elas. São Paulo, [s.d.]. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/o-que-e-uma-startup/>> Acesso em: 14 de nov. de 2023.

ANDERLONI, L., BRAGA, M. D., & CARLUCCIO, E. M. (Eds.). (2007). *New Frontiers in Banking Services: emerging needs and tailored products for untapped markets*. Springer science & Business Media.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional. [s.d.]. Disponível em:

<<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2Fcomposicao%2Fcomposicao.asp>> Acesso em: 14 de nov. de 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório Anual 2008. Brasília. [s.d.]. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pec/boletim/banual2008/rel2008p.pdf>> Acesso em: 14 de nov. de 2023.

BANCO MUNDIAL. COVID-19 Drives Global Surge in Use of Digital Payments. 2022. Disponível em: <https://www.worldbank.org/pt/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BARROS, G.; COELHO, I.; PALOMARES, V. Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento Vol. 7 no 3 – Agosto de 2019, São Paulo: Centro Universitário Senac. Disponível em:

<[http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2019/08/294\\_IC\\_ArtigoRevisado-83-111.pdf](http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/wp-content/uploads/2019/08/294_IC_ArtigoRevisado-83-111.pdf)> Acesso em: 14 de nov. de 2023.

BRASIL. Casa Civil. Lei nº 4.595, de 31 dez. 1964, dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias. Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/14595.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14595.htm)> Acesso em: 30 de out. de 2023.

BRASIL. Presidência da República. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Planalto, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em: 13 jun. 2024.

CAVALCANTE, Francisco. Mercado de Capitais. 5ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CESAR. O poder das fintechs: a transformação digital no setor financeiro. Disponível em: <https://www.cesar.org.br/w/seguranca-financiera-na-era-digital-e-o-avanco-da-tecnologia>. Acesso em: 6 jun. 2024.

FINTECHLAB. Report Fintechlab 2017. Disponível em: <[http://fintechlab.com.br/wpcontent/uploads/2017/02/Report\\_FintechLab\\_2016\\_alta.pdf](http://fintechlab.com.br/wpcontent/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf)>. Acesso em: 14 de nov. de 2023.

FREITAS, M. C. P. Desafios da regulamentação ante a dinâmica concorrencial bancária: uma perspectiva pós-keynesiana. Economia e Sociedade. Campinas: v.19, n. 2 (39), p. 233-255, ago. 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-06182010000200002>>. Acesso em: 14 de nov. de 2023.

FONSECA, C. E. C., MEIRELLES, F. S., & DINIZ, E. H. (2010). Tecnologia bancária no Brasil –Uma história de conquistas, uma visão de futuro. São Paulo: FGV-SP.

GUPTA, S., & CHANANA, S. (2013). Role of Information Technology in Banking Industry. Global Journal of Enterprise Information System, 5, 19-23. Disponível em: <<https://doi.org/10.18311/GJEIS%2F2013%2F3141>> Acesso em: 15 de nov. de 2023.

IEBT INNOVATION, modelo de negócio: o que é e quais os principais tipos? Artigos. [s.d.]. Disponível em: <<https://iebtinnovation.com/blog/artigos/modelo-de-negocio-o-que-e-e-quais-os-principais-tipos/#:~:text=A%20forma%20como%20uma%20organiza%C3%A7%C3%A3o,as%20a%C3%A7%C3%B5es%20realizadas%20pela%20empresa>>. Acesso em: 14 de nov. de 2023.

KEMPSON, E., WHYLEY, C., CASKEY, J., & COLLARD, S. (2000). In or out. Financial exclusion: a literature and research review. Consumer Policy and Research, Financial Services Authority, London.

KINOSHITA, Marisa. Finfacts: estudo mostra dificuldades e oportunidades na contratação digital de serviços financeiros. Think with Google, junho de 2022. Disponível em: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/pt-br/estrategias-de-marketing/automacao/finfacts-estudo-servico-financiero-digital/>. Acesso em: 10 jun. 2024.

KHAN, H. F. (2017). E-banking: Benefits and issues. *American Research Journal of Business and Management*, 3(1),1-7

LEYSHON, A., & THRIFT, N. (1995). Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States. *TRANSACTIONS-INSTITUTE OF BRITISH GEOGRAPHERS*, 20, 312-312.

LOPES, João do Carmo e ROSSETTI, José P. *Economia Monetária*. Editora Atlas, 6.ed.,1992.

MAINETTI, S., Jr., GRAMANI, M. N., & BARROS, H. (2014). Despesas com tecnologia da informação e eficiência organizacional: novas evidências do setor bancário brasileiro. *RAI - Revista de Administração e Inovação*, 11(1), 138-161. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79903>>. Acesso em: 14 de nov. de 2023.

MARCONI, M. A.; LAKATOS; E. M. *Metodologia científica*. 3 ed. ampl. e rev. São Paulo: Atlas, 2000.

MOREIRA, Daniela. O que é uma startup? *Exame. PME*, 3 de fev. de 2016. Disponível em: <<https://exame.com/pme/o-que-e-uma-startup/>> Acesso em: 31 de out. de 2023.

NETO, A. A. *Mercado financeiro*. São Paulo: Atlas, 2015.

NERY, Carmen. Mais de 400 fintechs disputam mercado. *Valor Econômico*, 30 nov. 2015. Empresas.

NUBANK. O que é fintech e por que esse termo ficou tão popular? *Mundo Financeiro Explicado*, 16 de mar. De 2020. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/fintech-o-que-e/>> Acesso em: 12 de nov. de 2023.

ONNITECH. Fintechs Oferecem Facilidade de Acesso a Serviços Financeiros para Empresas. 2022. Disponível em: <https://onnitech.com.br/fintechs-oferecem-facilidade-de-acesso-a-servicos-financeiros-para-empresas/>. Acesso em: 05 jun. 2024.

O Sistema Financeiro Nacional. Portal do Investidor, 25 de out. de 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/investidor/pt-br/investir/como-investir/conheca-o-mercado-de-capitais/sistema-financeiro-nacional>> Acesso em: 24 de out de 2023.

O que é uma startup? SEBRAE, Empreendedorismo, [s.d.]. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/oqueumastartup,6979b2a178c83410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em: 31 de out. de 2023.

PAULA NETO, Antônio José. (2011). Correspondentes e democratização do acesso ao sistema financeiro: um novo olhar para ampliar essa conquista. *Desafios do sistema financeiro nacional: O que falta para colher os benefícios da estabilidade conquistada*, p. 99.

RAWWASH,H.,MASAD,F.,ENAIZAN,O.,ENEIZAN,B.,ADAILEH,M.,SALEH,A.,&Almest arihi,R.(2020). Factors affecting Jordanian electronic banking services. *Management Science Letters*,10(4),915-922.

SISTEMA Financeiro Nacional. Banco Central do Brasil, [s.d.]. Disponível em:<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>>. Acesso em: 23 de out. de 2023.

SISTEMA Financeiro Nacional (SFN): saiba o que é e para que serve. São Paulo, 04 de jan. de 2022. Disponível em:  
<<https://www.cashme.com.br/blog/sfn/#:~:text=O%20SFN%20foi%20criado%20em,Caixa%20Econômica%20Federal%2C%20em%201931>>. Acesso em: 23 de out. de 2023.

SARMA, M. (2008). Index of financial inclusion. Working paper. Indian Council for Research on International Economic Relations, (215).

VERGARA, Sylvia. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. VI ed. São Paulo: Atlas, 2013

VIEIRA, J.; PEREIRA, H.; PEREIRA, W. HISTÓRICO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. Revista Científica e-Locução, v. 1, n. 02, p. 17, 28 dez. 2012.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

### Pesquisa sobre o Impacto das Fintechs na Economia Brasileira

#### Caro(a) Participante,

Obrigado por dedicar seu tempo para participar desta pesquisa sobre o impacto das fintechs na economia brasileira. Este questionário foi desenvolvido como parte de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e tem como objetivo coletar informações valiosas sobre suas percepções e experiências em relação às fintechs e aos serviços financeiros.

Atenciosamente,

Carlos Eduardo Nogueira Penha  
druidudeone@gmail.com

#### Qual é a sua faixa etária?

- a) Menos de 18 anos
- b) 18-25 anos
- c) 26-35 anos
- d) 36-50 anos
- e) Mais de 50 anos

#### Qual é o seu gênero?

- Feminino
- Masculino
- Não-binário
- Outros...

#### Qual é o seu nível de escolaridade?

- a) Ensino Fundamental
- b) Ensino Médio
- c) Ensino Superior incompleto
- d) Ensino Superior completo
- e) Pós-graduação

#### Qual é a sua faixa de renda mensal?

- a) Menos de R\$ 1.000,00
- b) R\$ 1.000,00 - R\$ 2.500,00
- c) R\$ 2.500,00 - R\$ 5.000,00
- d) R\$ 5.000,00 - R\$ 10.000,00
- e) Mais de R\$ 10.000,00

#### Como você começou a utilizar serviços financeiros? Escolha a opção que melhor se aplica a você:

- a) Através de bancos tradicionais (agências físicas).
- b) Através de bancos digitais ou aplicativos de grandes bancos (por exemplo: Banco do Brasil, Itaú, Bradesco).
- c) Através de instituições de pagamento, como carteiras digitais ou aplicativos de pagamento (fintechs).
- d) Através de cooperativas de crédito.
- e) Através de outros meios (por favor, especifique).

**Qual dos seguintes serviços financeiros você utiliza com mais frequência?**

- Contas correntes e poupança
- Cartões de crédito
- Pagamentos e transferências online (PIX, TED, DOC)
- Empréstimos e financiamentos
- Investimentos (ações, fundos, CDBs, etc.)
- Carteiras digitais e aplicativos de pagamento (fintechs)

**Com que frequência você utiliza serviços financeiros online (fintechs)**

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Ocasionalmente
- Nunca

**Qual é o principal motivo para você escolher um serviço financeiro online (fintechs) em vez de um banco tradicional?**

- a) Taxas mais baixas
- b) Facilidade de uso
- c) Inovação nos produtos e serviços
- d) Melhor experiência do cliente
- e) Outro motivo (por favor, especifique)

**Você considera que os serviços financeiros online (fintechs), estão contribuindo para a inclusão financeira no Brasil?**

- a) Sim, definitivamente
- b) Talvez
- c) Não tenho certeza
- d) Não, definitivamente não

**Como você avalia a segurança dos serviços oferecidos pelos serviços financeiros online (fintechs) em comparação com os bancos tradicionais?**

- a) Muito mais seguro
- b) Mais seguro
- c) Igualmente seguro
- d) Menos seguro
- e) Muito menos seguro

**Você já teve alguma experiência negativa ao utilizar serviços financeiros online (fintechs)?**

- a) Sim
- b) Não
- c) Não sei

**Como você avalia a inovação dos produtos e serviços oferecidos pelos serviços financeiros online (fintechs), em comparação com os bancos tradicionais?**

- a) Muito mais inovadores
- b) Mais inovadores
- c) Igualmente inovadores
- d) Menos inovadores
- e) Muito menos inovadores

**Você já teve alguma experiência de economia de tempo ao utilizar serviços financeiros online (fintechs)?**

- a) Sim
- b) Não
- c) Não sei

**Você acredita que os serviços financeiros online (fintechs) estão promovendo a conscientização sobre finanças pessoais no Brasil?**

- a) Sim
- b) Não
- c) Talvez
- d) Não tenho certeza