

**FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS  
ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

***FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL: UMA  
ABORDAGEM DELPHI***

DISSERTAÇÃO APRESENTADA À ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA E DE EMPRESAS PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE  
Orientador: Prof. Dr. Luiz Antônio Joia

**JOAQUIM PEDRO DE VASCONCELOS CORDEIRO**

Rio de Janeiro – 2019

Cordeiro, Joaquim Pedro de Vasconcelos

Fintechs e inclusão financeira no Brasil : uma abordagem Delphi / Joaquim  
Pedro de Vasconcelos Cordeiro. – 2019.  
103 f.

Dissertação (mestrado) - Escola Brasileira de Administração Pública e de  
Empresas, Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa.

Orientador: Luiz Antônio Joia.

Inclui bibliografia.

1. Mercado financeiro – Inovações tecnológicas. 2. Indústria de serviços  
financeiros. 3. Inclusão social. 4. Educação financeira. I. Joia, Luiz Antonio. II.  
Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Centro de Formação  
Acadêmica e Pesquisa. III. Título.

CDD – 658.15

Elaborada por Márcia Nunes Bacha – CRB-7/4403

**JOAQUIM PEDRO DE VASCONCELOS CORDEIRO**

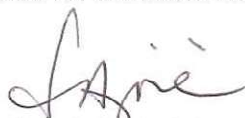
**"FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA: UMA ABORDAGEM DELPHI".**

Trabalho de conclusão apresentado(a) ao Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública do(a) Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas para obtenção do grau de Mestre(a) em Administração Pública.

Data da defesa: 04/12/2019

**ASSINATURA DOS MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA**

**Presidente da Comissão Examinadora: Prof<sup>o</sup> Luiz Antonio Joia**



Luiz Antonio Joia  
Orientador



Eduardo Henrique Diniz  
Membro Interno



Marlei Pozzebon  
Membro Externo

A Olívia e Lorena.

## RESUMO

Ao setor financeiro está sendo imposto um processo de acelerada transformação por meio de *fintechs* - a aplicação de inovações tecnológicas a serviços financeiros – o qual abre uma importante janela de oportunidade para a inclusão financeira no país. Assim, neste trabalho foram avaliadas as principais barreiras à inclusão financeira no Brasil e, por meio de uma abordagem Delphi, identificadas as principais dimensões do relacionamento entre as *fintechs* e essas barreiras. Os resultados obtidos apontaram para o potencial de atendimento a nichos relegados pelo mercado; redução de custos para o cliente associada a aumento da competição; e viabilização do atendimento aos que se encontram distantes de uma instituição financeira como as três principais dimensões desse relacionamento. Adicionalmente, este trabalho analisa alguns aspectos identificados por especialistas que, por configurarem gargalos ao desenvolvimento do potencial inclusivo das *fintechs*, são de grande relevância para a agenda pública de inclusão financeira no Brasil.

Palavras-chave: *Fintech*. Inclusão Financeira. Setor Financeiro. Tecnologia. Políticas Públicas. Método Delphi.

## **ABSTRACT**

The financial sector is undergoing a process of rapid transformation through fintechs - the application of technological innovations to financial services - which opens an important window of opportunity for financial inclusion in the country. Therefore, in this work, the main barriers to financial inclusion in Brazil were evaluated and, through a Delphi approach, the main dimensions of the relationship between fintechs and these barriers were identified. The results pointed to the potential to serve niche relegated by the market, cost reduction for the customer associated with the increased competition and the viability of serving those who are distant from a financial institution as the three main dimensions of this relationship. Additionally, this work analyzes some aspects identified by specialists that, since they pose restrictions to the development of the full inclusive potential of the fintechs, are of special relevance to public agenda of financial Inclusion in Brazil.

Keywords: Fintech. Financial Inclusion. Financial Sector. Technology. Public Policies. Delphi Method.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01: fluxo de pesquisa com método Delphi .....	45
Figura 02: escolaridade.....	50
Figura 03: experiência.....	50
Figura 04: idade.....	51
Figura 05: gênero.....	51
Figura 06: cargo.....	51
Figura 07: tipo de empresa em que atua.....	51
Figura 08: tamanho da empresa em que atua.....	51
Figura 09: atividade(s) da empresa em que atua.....	52

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: associação entre dimensões e referências bibliográficas .....	40
Tabela 02: interpretação do W de Kendall .....	47
Tabela 03: Correspondência entre números e respostas da escala Likert .....	53
Tabela 04: resultado da avaliação dos 14 fatores .....	53
Tabela 05: Resultados da segunda rodada do Delphi .....	55
Tabela 06: estatísticas do Delphi para a segunda rodada .....	56
Tabela 07: Correlação entre os rankings das duas rodadas.....	57
Tabela 08: principais aspectos mencionados por dimensão de relacionamento proposta.....	68
Tabela 09: principais motivos para não possuir uma conta corrente no Brasil .....	70
Tabela 10: diferenças entre gêneros no acesso a serviços financeiros .....	71
Tabela 11: motivos alegados por quem não tentou empréstimo .....	73
Tabela 12: dificuldades alegadas por quem tentou empréstimo .....	73

## LISTA DE SIGLAS

ABDE .....	Associação Brasileira de Desenvolvimento
ABFintechs .....	Associação Brasileira de Fintechs
BACEN .....	Banco Central do Brasil
BID.....	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BNDES.....	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CEO.....	<i>Chief Executive Officer</i>
CVM.....	Comissão de Valores Mobiliários
IBGE.....	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
KYC.....	<i>Know Your Customer</i>
MEL.....	Microempreendedor Individual
MPE.....	Micro e Pequenas Empresas
PIB.....	Produto Interno Bruto
SCD.....	Sociedades de Crédito Direto
SEP.....	Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEPs)
SEBRAE.....	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SUSEP.....	Superintendência de Seguros Privados
TIC.....	Tecnologia da Informação e Comunicação
UX.....	<i>User Experience</i>
UI.....	<i>User Interface</i>



## ÍNDICE

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS .....	1
1. INTRODUÇÃO .....	11
1.1. Contextualização .....	11
1.2. Relevância do Tema .....	12
1.3. Razões da Escolha do Tema .....	13
1.4. Estrutura do Trabalho .....	13
2. PROBLEMÁTICA .....	15
2.1. Pergunta de Pesquisa .....	15
2.2. Objetivo Principal .....	16
2.3. Objetivos Intermediários .....	16
2.4. Delimitação da Pesquisa .....	17
3. REVISÃO DA LITERATURA .....	18
3.1. <i>Fintechs</i> .....	18
3.2. Inclusão Financeira .....	19
3.3. A importância da inclusão financeira .....	21
3.4. Dimensões do relacionamento entre <i>fintechs</i> e inclusão financeira .....	22
3.4.1. Redução de custos para o cliente associada ao menor custo operacional .....	22
3.4.2. Redução de custos para os clientes associada ao aumento da competição .....	24
3.4.3. Redução da assimetria de informação pela melhoria na análise dos dados .....	25
3.4.4. Redução da assimetria de informação pela utilização de informação não estruturada .....	26
3.4.5. Melhoria da educação financeira tanto de indivíduos quanto de empresas .....	28
3.4.6. Atendimento aos que se encontram distantes de uma instituição financeira .....	30
3.4.7. Atendimento a nichos não atendidos pelo mercado .....	32
3.4.8. Desintermediação de serviços .....	33
3.4.9. Atendimento simplificado e com menos exigências .....	34
3.4.10. Alternativa para os que não confiam nas instituições financeiras .....	36
3.4.11. Desenvolvimento e ampliação do mercado de seguros .....	37
3.4.12. Redução de assimetrias na negociação entre instituições financeiras e clientes .....	38
3.4.13. Criação de modelos de negócio que reduzam a necessidade de garantias .....	39
3.5. Resumo das dimensões .....	40
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	43
4.1. Razão da Escolha do Método .....	43
4.2. Amostra .....	45
4.3. Coleta de Dados .....	46
4.4. Análise de Dados .....	47

5.	RESULTADOS .....	49
5.1.	Composição do grupo Delphi.....	49
5.2.	Estatística descritiva do grupo Delphi.....	50
5.3.	Resultados da primeira rodada .....	52
5.4.	Resultados da segunda rodada.....	54
6.	DISCUSSÃO.....	58
6.1.	Destaques dados pelos especialistas.....	67
6.2.	Comparação: <i>The Global Findex database</i> .....	69
6.3.	Comparação: Relatório Sebrae sobre o financiamento das MPes no Brasil.....	73
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
7.1.	Implicações para políticas públicas.....	75
7.2.	Implicações acadêmicas e passos futuros.....	78
7.3.	Limitações da pesquisa.....	79
8.	REFERÊNCIAS .....	80
9.	APÊNDICE A – PESQUISA PRIMEIRA RODADA .....	84
10.	APÊNDICE B – PESQUISA SEGUNDA RODADA .....	96

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Contextualização

As redes sociais transformaram a maneira como nos relacionamos; empresas de *streaming* subverteram o mercado de audiovisual; aplicativos mudaram os meios pelos quais nos movimentamos pelas cidades e antigos paradigmas de trabalho e emprego foram quebrados. Até mesmo a forma de fazer política está sendo desafiada. Assim, de forma acelerada, inovações tecnológicas vêm revolucionando setores tradicionais da economia e da sociedade (Bouton *et al.*, 2015), (Boll, Hofmann and Thomas, 2008), (Al-Saqqa *et al.*, 2014).

No setor financeiro, as transformações também estão ocorrendo: serviços financeiros inovadores estão sendo viabilizados pela implementação de tecnologia, relacionamento que deu origem ao termo *fintech* (Zalan and Toufaily, 2017).

Segundo (Dapp, 2015), não há como antever o real potencial deste relacionamento entre a tecnologia e o setor financeiros, mas a própria definição de *fintech* (Dhar and Stein, 2017) indica que podemos estar diante de uma ruptura ou uma revolução no setor:

Inovações no setor financeiro envolvendo modelos de negócio viabilizados por tecnologia com potencial de facilitar a desintermediação; revolucionar a maneira como as firmas existentes criam e entregam produtos e serviços; tratar questões relativas a privacidade e desafios regulatórios e legais; promover oportunidades para empreendedores e semear oportunidades para o crescimento inclusivo. (Dhar and Stein, 2017, p. 33)

(Gomber *et al.*, 2018a) promovem uma reflexão sobre como se daria esta transformação ao avaliarem a influência da tecnologia em diferentes serviços financeiros, apontando que a inovação tecnológica pode vir a ter impacto significativo na inclusão financeira de pessoas e empresas que hoje possuem pouco ou nenhum acesso ao mercado formal de serviços bancários.

Em linha com essa observação, (BID, 2018) em pesquisa realizada para a América Latina e o Caribe, concluiu que 46% das *fintechs* da região estariam voltadas para esse tipo de cliente.

Trazendo a discussão sobre o relacionamento entre inovação tecnológica e inclusão financeira para o contexto brasileiro, o crescimento vigoroso desse setor no país parece sugerir que estamos diante de uma oportunidade - R\$ 1,58 bilhão foram investidos em *fintechs* apenas em 2018, tendo o número de empresas chegado a 423 em dezembro daquele ano, um crescimento de 36% em relação a 2017 (finnovation, 2019).

Diante desse cenário, o presente trabalho se propõe a estudar esse relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira dos pontos de vista acadêmico e de política pública, buscando identificar, qualificar e ranquear as principais dimensões a ele relacionadas. Para tal, serão consultados especialistas do setor (altos executivos, dirigentes e CEOs de *fintechs* brasileiras) por meio da metodologia de pesquisa Delphi.

## **1.2. Relevância do Tema**

O Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil, (BACEN, 2018a) mostra que, apesar de avanços significativos na história recente, o país ainda enfrenta um cenário bastante desafiador no que tange à inclusão financeira, tanto no que se refere ao país como um todo, quanto a discrepâncias regionais observadas.

Os números da pesquisa *Global Findex*, (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018), conforme será detalhado ao longo deste trabalho, ajudam a delinear o cenário brasileiro de exclusão financeira ao quantificarem, entre outros problemas, as deficiências no acesso a contas correntes; na sua utilização; no acesso a serviços como crédito, débito ou pagamentos digitais e na capacidade de poupança.

É sabido que a inclusão financeira é benéfica especialmente para os mais pobres por permitir-lhes dispor de ferramentas financeiras necessárias para exercer sua cidadania, ou mesmo de alguma reserva para emergências como doenças ou desemprego (Allen *et al.*, 2016). Além disso, a inclusão financeira da população surte efeitos positivos no agregado da economia ao aumentar a estabilidade econômica e reduzir riscos sistêmicos, (Ozili, 2018).

(Allen *et al.*, 2016) mostra que a simples posse de uma conta corrente já é capaz de impulsionar a poupança e, até mesmo, o empoderamento feminino, além de aumentar a capacidade de investimento de empreendedores.

### 1.3. Razões da Escolha do Tema

Apesar de haver muitos estudos envolvendo tecnologia e inclusão financeira, por se tratar de um fenômeno relativamente recente, são poucos os trabalhos sobre a relação entre *fintechs* e inclusão financeira no Brasil.

São muitos os estudos, no entanto, que apontam os potenciais efeitos positivos da tecnologia sobre a inclusão financeira. (Ozili, 2018), por exemplo, propõe uma relação causal entre o advento das finanças digitais por meio do celular e um posterior cenário de maior inclusão financeira e expansão de serviços financeiros.

(Jayo, 2010; Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012) exploram a relação entre correspondentes bancários e inclusão financeira. Já (Amidzic, Massara and Mialou, 2017) utilizam a disponibilidade de caixas automáticos como um indicador de inclusão financeira. Além disso, (Sela, 2017) busca lançar um olhar amplo sobre a agenda de inclusão financeira no Brasil, abarcando tanto os caixas automáticos, quanto os correspondentes bancários sem, no entanto, mencionar as *fintechs*.

De forma mais específica, as *fintechs* são citadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN, 2018a), o qual prevê que o futuro dos serviços financeiros caminha para ser digital e que o uso da tecnologia pode contribuir para melhorar a inclusão financeira dos cidadãos.

Para que esse futuro mencionado pelo Banco Central seja, de fato, inclusivo, é necessário que o fenômeno das *fintechs* e seu potencial disruptivo e revolucionário sejam compreendidos e conduzidos ao encontro da agenda de inclusão financeira, razão pela qual o tema em questão foi escolhido.

### 1.4. Estrutura do Trabalho

A presente pesquisa está dividida em sete capítulos, sendo o primeiro correspondente à introdução, capítulo onde o tema foi introduzido, contextualizado e foram colocadas as razões para a sua escolha.

No capítulo dois, é definida a pergunta de pesquisa, tendo em vista o tema de inclusão financeira mediada pelas *fintechs*, além de serem enumerados os objetivos deste trabalho e abordadas as suas limitações.

Em seguida, no capítulo três, são apresentadas as referências teóricas utilizadas para construir a base científica desta pesquisa e é definido o que se entende, no âmbito deste trabalho, por *fintech* e por inclusão financeira para, em seguida, serem exploradas as barreiras à inclusão financeira e as formas de interação e relacionamento entre estas e as *fintechs*. São, ao todo, apresentadas quatorze dimensões desta relação. Dimensões estas que, de acordo com a metodologia Delphi, foram avaliadas e ranqueadas por especialistas do setor (altos executivos, dirigentes e CEOs de *fintechs* brasileiras).

Os resultados são apresentados no capítulo cinco e no capítulo seis é apresentada discussão acerca de cada uma das dimensões e dos comentários deixados pelos especialistas, bem como realizadas comparações com as barreiras à inclusão financeira impostas a pessoas físicas e MPEs.

No sétimo e último capítulo, São apresentadas as considerações finais da pesquisa; as suas implicações acadêmicas, os passos futuros, as implicações para as políticas públicas e, por fim, as limitações desta investigação.

## 2. PROBLEMÁTICA

### 2.1. Pergunta de Pesquisa

O ritmo acelerado de inovações tecnológicas impostas ao setor financeiro pelas *fintechs* abre uma importante janela de oportunidade para a viabilização, no país, de um ecossistema de serviços e soluções financeiras que sejam reais criadores de valor para a sociedade, em especial para aqueles que hoje possuem pouco ou nenhum acesso ao mercado financeiro formal.

Essa oportunidade é significativa quando se trata do efeito potencial destas inovações na inclusão financeira tanto da população de baixa renda quanto de micro e pequenas empresas – MPes e empresários individuais (Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012; Greatti, 2017; Müller, 2017).

Na medida em que as inovações tecnológicas surgem e as *fintechs* ocupam espaços no mercado financeiro de forma crescentemente acelerada, o setor público é impelido a atuar, (BACEN, 2017; Ministério da Economia, 2019).

O BNDES, por exemplo, lançou, em junho de 2018, o desafio BNDES Fintech, com objetivo de fomentar o ecossistema de *fintechs* que apresentem soluções inovadoras que promovam ampliação do acesso ao crédito, agilidade na concessão de crédito e diminuição do custo e tempo associados a transações financeiras de qualquer natureza (BID, 2018).

Além do desafio, o BNDES implementou uma plataforma *online* de serviços às MPMEs onde estão sendo integradas *fintechs* especializadas no atendimento a esse público. Esta iniciativa foi celebrada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, como uma das mais inovadoras dos bancos de desenvolvimento da América Latina (BID, 2018).

O Banco Central, no Relatório de Economia Bancária de 2017, (BACEN, 2017) reconheceu o potencial de geração de valor para o setor financeiro e para a sociedade brasileira como um todo trazido pelas *fintechs*, ao criar o Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas (Lift): “ambiente virtual colaborativo com a Academia, o mercado, as empresas de tecnologia e as *startups*, destinado ao desenvolvimento de novidades tecnológicas, à troca de conhecimentos e à avaliação dos resultados dos experimentos”, p.99.

A Comissão de Valores Mobiliários – CVM, juntamente com o BID e com a ABDE, criaram o Laboratório de Inovação Financeira, o LAB, fórum de discussão entre reguladores e *fintechs* que visa garantir o correto desenvolvimento do sistema vis-à-vis a regulação existente e as experiências internacionais (BACEN, 2017; BID, 2018).

O SEBRAE, que apesar de sua natureza jurídica privada, tem o desenvolvimento dos pequenos negócios como parte de sua missão e promove uma série de ações para aprofundar o conhecimento e promover o desenvolvimento das *fintechs* no Brasil. Uma dessas ações, a pesquisa “As *fintechs* e os Pequenos Negócios”, mostra que a maior parte das *fintechs* foca em produtos e serviços que são justamente as maiores demandas não atendidas dos pequenos negócios no sistema financeiro.

Assim, o presente estudo busca responder à pergunta: **“quais são as principais dimensões da relação entre *fintechs* e inclusão financeira no Brasil”** e, desta maneira, integrar-se à agenda pública brasileira sobre inclusão financeira contribuindo tanto para legitimá-la, ao reforçar sua importância, quanto para fornecer dados que possam refinar seu planejamento e contribuir para a priorização de suas ações.

Neste sentido, foram investigadas as principais dimensões, em termos de relevância, do relacionamento entre inovações tecnológicas no setor financeiro (as *fintechs*) e a inclusão financeira no país.

## **2.2. Objetivo Principal**

Este estudo tem como objetivo principal, por meio de uma abordagem Delphi, investigar o relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira no contexto brasileiro.

## **2.3. Objetivos Intermediários**

Por meio deste estudo espera-se, também:

- 1) Identificar as principais dimensões do relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira aplicáveis ao Brasil.
- 2) Ordenar essas dimensões segundo sua relevância por meio da metodologia Delphi.



- 3) Colher e analisar a opinião de especialistas sobre estas dimensões.
- 4) Realizar comparações entre os resultados encontrados e diagnósticos sobre as barreiras à inclusão financeira que se fazem presente no país.

## **2.4. Delimitação da Pesquisa**

Para a presente pesquisa foram convidados especialistas em inovação tecnológica aplicada ao setor financeiro no Brasil. Os participantes são altos executivos, dirigentes e CEOs de *fintechs* brasileiras cuja atuação, ainda que não direta ou exclusivamente, seja relacionada ao tema.

Vale ressaltar que, pelo fato de todos participantes pertencerem exclusivamente a *fintechs*, o resultado da pesquisa pode ser entendido como a visão das próprias *fintechs* sobre o seu relacionamento com a inclusão financeira no Brasil.

Foi solicitado aos participantes que se baseassem em suas opiniões pessoais – não necessariamente as mesmas das empresas onde trabalham – e se ativessem ao contexto do país, escopo deste trabalho.

As dimensões objetos de discussão foram levantadas na literatura nacional e internacional e colocadas à prova pelos especialistas, que puderam refutá-las ou reforçá-las, tendo em vista suas experiências pessoais e profissionais com o tema, ou mesmo propor novas dimensões que julgassem relevantes.

Como resultado da metodologia Delphi, as dimensões avaliadas foram ordenadas. Cabe ressaltar, contudo, que os resultados encontrados não são exaustivos e sua aplicabilidade é limitada ao contexto brasileiro.

### 3. REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção foi realizada uma revisão da literatura sobre exclusão e inclusão financeira, sendo dada especial atenção à definição das barreiras à inclusão financeira, ao contexto brasileiro e ao potencial papel das inovações tecnológicas aplicadas ao sistema financeiro na agenda de inclusão financeira.

Antes de mais nada, foi estabelecida a definição de *fintech* a ser utilizada neste trabalho, além de sugerido o potencial transformador da tecnologia no mercado financeiro e seus possíveis impactos na inclusão financeira.

Em seguida, foi abordado o conceito de inclusão financeira e demonstrada a importância do tema para o desenvolvimento econômico e social tanto em nível local quanto nacional.

Por fim, foram abordados os fatores que dificultam a concretização da inclusão financeira, tanto do lado da oferta por parte das instituições financeiras, quanto do lado da demanda por parte de pessoas e firmas.

#### 3.1. *Fintechs*

No âmbito deste trabalho, para o termo *fintech*, foi adotada a definição proposta por (Nakashima, 2018, p.62): “Novas tecnologias que poderão ampliar o escopo das finanças e trazer à tona transformações revolucionárias no funcionamento das finanças”.

Vale registrar que, ao contrário do que o termo muitas vezes sugere, *fintechs* não se restringem a pequenas *startups*, podendo, ao contrário, estar associadas a instituições financeiras tradicionais.

Muito embora, conforme destacado por (Dapp, 2015), não haja como antever o real potencial deste relacionamento entre a tecnologia e o setor financeiro, o advento e o avanço das finanças digitais são vistos como uma grande oportunidade para o avanço da inclusão financeira.

Um dos exemplos mais conhecidos mundialmente é o caso do M-Pesa, serviço de *mobile money* oferecido no Quênia pela operadora local que, após cinco anos de seu lançamento, já viabilizava pagamentos em valores totais equivalentes a 43% do PIB do país.

(Ozili, 2018), por exemplo, pontua quatro benefícios das finanças digitais, que teriam o potencial de levar a uma maior inclusão financeira,

- Expansão de serviços básicos por meio da tecnologia celular<sup>1</sup>;
- Fornecimento de serviços bancários acessíveis, convenientes e seguros para pessoas pobres em países em desenvolvimento;
- Incremento do crescimento do PIB ao prover acesso adequado a um espectro diverso de serviços financeiros a indivíduos e empresas, o que incrementaria os gastos agregados; e
- Promoção de maior estabilidade financeira.

Já (Lewis, Villasenor and West, 2017, p.2), apesar de concordarem com o que seria um “tremendo potencial para acelerar o progresso em direção à inclusão financeira”, lembram que o desenvolvimento desse potencial das *fintechs* demanda uma abordagem colaborativa que incentive a inovação e garanta a segurança.

Conforme descrito anteriormente, os principais atores públicos do sistema financeiro brasileiro parecem já ter percebido essa necessidade, tendo o tema em suas agendas.

### **3.2. Inclusão Financeira**

Com frequência, a literatura trata a inclusão e a exclusão financeira como uma simples questão de acesso (ou não) ao sistema financeiro. (Wilson, 2012), por exemplo, menciona que a definição original de exclusão financeira é a de “processos que impedem pobres e alguns grupos sociais de conseguirem acessar o sistema financeiro”. (Carbo, Gardener and Molyneux, 2007), propõem definição semelhante e associam exclusão financeira com exclusão social.

Como lembram (Allen *et al.*, 2016), não possuir acesso algum ao sistema financeiro tende a implicar em uma série de efeitos negativos, como a exposição a riscos por portar dinheiro físico ou a custos efetivos potencialmente maiores associados ao desconto de cheques e à dificuldade de gerenciar obrigações de curto prazo (pagamentos, por exemplo).

---

<sup>1</sup> A PNAD Contínua TIC 2017, mostra que, no Brasil, 74,9% dos domicílios utilizavam a Internet, enquanto o celular estava presente em 93,2% dos domicílios.

O Brasil, onde 70% da população com mais de 15 anos de idade possui acesso a uma conta bancária, encontra-se mais avançado do que a maioria dos países em desenvolvimento (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018). A causa deste número relativamente alto pode ser atribuída, ao menos em parte, ao programa Bolsa Família, o maior programa de transferência de renda dentre todos os países em desenvolvimento (World bank, 2014).

O Bolsa Família atinge quase um terço da população brasileira, 99% dos beneficiários recebem seus pagamentos de forma digital em um cartão ou em uma conta bancária (Demirguc-Kunt *et al.*, 2015) e uma parte significativa dos beneficiários obtiveram sua primeira conta bancária para receber as transferências do programa (BACEN, 2018a)

O simples acesso, entretanto, não configura por si só inclusão financeira. (Siddik and Kabiraj, 2018), por exemplo, utilizam uma definição de inclusão financeira que abarca, além do mero acesso, a utilização de serviços, dando especial destaque ao crédito.

(Demirgüç-Kunt and Klapper, 2013) mostram como a utilização, por parte de indivíduos, de serviços como crédito e poupança viabiliza investimentos em educação, saúde e/ou em um negócio, fomentando consumo, produtividade e renda no longo prazo.

(World bank, 2014), no Brasil, aponta para um grande hiato na utilização de serviços financeiros (e, conseqüentemente, na inclusão financeira) ao mostrar que boa parte do acesso a contas bancárias, em especial no interior ou em áreas pobres, é realizado por meio de correspondentes bancários, os quais tendem a limitar seus serviços a pagamentos e a não disponibilizar serviços como poupança, crédito e seguros.

(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012) vão além do acesso e da utilização e definem inclusão financeira, de forma ainda mais ampla, como o acesso a serviços financeiros formais a preços acessíveis para todos os membros de uma economia, favorecendo, em especial, os grupos de baixa renda. Os autores também destacam as origens da inclusão financeira no microcrédito e sua evolução até o conceito abrangente atual.

De forma semelhante, o *Center For Financial Inclusion*<sup>2</sup> define inclusão financeira como “um estado em que todos possuem acesso a um conjunto completo de serviços financeiros de qualidade, prestados a preços razoáveis, de forma conveniente e com dignidade para com os clientes”.

---

<sup>2</sup> [www.centerforfinancialinclusion.org/financial-inclusion-glossary](http://www.centerforfinancialinclusion.org/financial-inclusion-glossary)

Vale ressaltar que estas definições não mencionam explicitamente a educação financeira, que, segundo (BACEN, 2018a) é a oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos financeiros.

Os conceitos de educação e inclusão financeira estão, no entanto, intimamente ligados uma vez que, sem a educação financeira, o acesso e a utilização de serviços financeiros pode até mesmo ser prejudicial, gerando perdas de patrimônio, sobreendividamento, consumo exagerado etc. A educação financeira, portanto, se impõe como uma barreira à efetiva inclusão financeira. (Lusardi and Mitchell, 2011, 2014; Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012; Birochi and Pozzebon, 2016; Grohmann and Menkhoff, 2017).

Neste ponto, torna-se oportuna a utilização da definição de desenvolvimento conforme proposta por Amartya Sen (Sen, 1999): “expansão das capacidades facilitadoras da melhoria de vida das pessoas por meio da expansão de suas capacidades” (apud Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012, p.3). Neste caso, o desenvolvimento se relaciona com a eliminação de barreiras e obstáculos que impedem indivíduos de exercer suas liberdades.

A abordagem das capacidades (Sen, 1999) conversa muito bem com o conceito de inclusão financeira. Resta entender quais seriam as barreiras que, no contexto brasileiro, têm impedido indivíduos e empreendedores de exercer sua liberdade financeira, bem como avaliar o potencial transformador das *fintechs* sobre as mesmas.

### **3.3. A importância da inclusão financeira**

Os efeitos da inclusão financeira podem ser observados tanto no nível micro quanto no nível agregado da economia. (Allen *et al.*, 2016) defendem, por exemplo, que a simples posse de uma conta bancária aumenta a capacidade de poupança, o empoderamento feminino e, no caso dos empreendedores, o investimento produtivo.

Já (Ozili, 2018) chama atenção para o fato de que a inclusão financeira permite que indivíduos de baixa renda tenham maior estabilidade nas finanças pessoais e estejam mais preparados para enfrentar choques imprevistos, como doenças ou desemprego. (Ozili, 2018) mostra ainda que um número maior de pequenos poupadores – consequência de uma maior inclusão financeira – aumenta a base de depósitos bancários com capitais menos voláteis, o que dá maior estabilidade para o sistema financeiro como um todo.

(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012) afirmam, ainda, que a falta de inclusão financeira gera desigualdade de renda e redução do crescimento econômico e do IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) de um país.

Conforme destaca (Amidzic, Massara and Mialou, 2017), a importância da inclusão financeira para o crescimento econômico sustentável de longo prazo é tamanha que instituições como o FMI (Fundo Monetário Internacional); G20 ; IFC (*International Finance Corporation*, do Banco Mundial); AFI (*Alliance for Financial Inclusion*) além de bancos centrais tanto de países desenvolvidos quanto em desenvolvimento vêm desenvolvendo e implementando agendas locais e/ou globais para promovê-la.

### **3.4. Dimensões do relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira**

Dado que a inclusão financeira possui externalidades positivas significativas, (Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012; Araújo, 2017; BACEN, 2018a, 2018b; Siddik and Kabiraj, 2018) cabe à sociedade – em especial, ao poder público – criar meios para promovê-la.

Ocorre que, conforme já visto neste trabalho, o setor financeiro vive um período de intensa transformação fundamentada num intenso processo de implementação de inovações tecnológicas que, claramente, irá influenciar o quadro de exclusão financeira.

Com o intuito de identificar as dimensões dessa influência, foi realizada ampla revisão da literatura. Posteriormente, foi utilizada a metodologia Delphi para avaliar e ordenar essas dimensões segundo sua importância no contexto brasileiro.

Os itens a seguir abordam as quatorze dimensões por meio das quais as *fintechs* poderão contribuir para mitigar as diversas barreiras à inclusão financeira.

#### **3.4.1. Redução de custos para o cliente associada ao menor custo operacional**

Medidas de inclusão financeira serão diferentes dependendo do estágio de desenvolvimento de um país, mas, segundo (Grohmann and Menkhoff, 2017), a posse de uma conta bancária, independente do tipo de conta, é um indicador básico comum a todos os países e, por esta razão, amplamente estudado.

(Demirgüç-Kunt and Klapper, 2013), (Demirguc-Kunt *et al.*, 2015) e (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018), com base nas edições de 2014 e de 2017 da *Global Findex Database*<sup>3</sup>, apontam que, dentre os 31% de adultos sem acesso a uma conta bancária mundialmente, não possuir recursos suficientes é a principal razão declarada para não se ter uma conta formal.

As mesmas bases de dados mostram que, para 26% do universo de adultos sem acesso a uma conta bancária, os custos de se possuir uma conta constam também como um dos motivos para a não abertura de uma conta.

A média global para este último item contrasta com a realidade encontrada no Brasil, onde quase 60% dos que não possuem conta formal mencionam o custo de se possuir uma como causa para tal. Trata-se de uma proporção maior do que o dobro da média global (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018)

Não possuir recursos suficientes e o custo de se possuir uma conta podem ser entendidos como os dois lados da mesma moeda. Conforme destacam (Demirgüç-Kunt and Klapper, 2013), (Demirguc-Kunt *et al.*, 2015) e (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018), os custos de se ter uma conta formal (abertura, manutenção, operação etc) podem fazer com que indivíduos que possuam renda muito baixa ou intermitente não vejam vantagem em possuir uma conta bancária, avaliando que sua renda ou ativos não são suficientes para fazer frente aos custos associados a ela.

Diante dos números apresentados e, em especial, diante da desproporcionalidade da percepção do custo como motivo para não se abrir uma conta no Brasil em comparação com o resto do mundo, verifica-se que os custos associados à abertura a à manutenção de uma conta bancária formal constituem uma barreira relevante à efetiva inclusão financeira no país.

Identificada a barreira, cabe refletir sobre a influência da atuação das *fnitechs* sobre a mesma.

A digitalização dos relacionamentos desde o atendimento presencial até o registro de instrumentos, conforme observado em (BACEN, 2017), reduz muito os custos marginais de operação. *Fintechs* são estruturas enxutas e pouco hierarquizadas, tendendo a não

---

<sup>3</sup> *Global Findex Database* é uma base de dados de informações sobre acesso e uso de serviços financeiros em mais de 140 países. Trata-se da mais abrangente base de dados sobre o tema existente na atualidade: <https://globalfindex.worldbank.org/>

possuir vícios e/ou legados como sistemas ultrapassados, situação corriqueira nas instituições financeiras tradicionais (Oliveira, 2018).

Por essa razão, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de estas, **por apresentarem baixo custo operacional, conseguirem ser rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.**

### **3.4.2. Redução de custos para os clientes associada ao aumento da competição**

O índice RC-5 é um indicador globalmente utilizado para medir a concentração bancária de um país e consiste no percentual do total de ativos, depósitos ou operações de crédito bancários de um país que estejam nas mãos dos seus cinco maiores bancos. No caso brasileiro esses bancos são: Itaú, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Santander (BACEN, 2018b).

Conforme constatado pelo Banco Central, (BACEN, 2018b), a concentração no Sistema Financeiro Nacional, medida pelo RC-5, caiu em 2018, evoluindo de 70,8% em 2017 para 69,3% em 2018 no caso de ativos totais, de 80,0% para 78,9% no de depósitos totais e de 73,0% para 70,9% no de operações de crédito.

O senso comum tende a ver nesses números um indício de um sistema distorcido e atribuir a ele a culpa pelos altos *spreads* bancários, quando, na verdade, a concentração no setor bancário pode ser entendida como natural. Isso se dá uma vez que este setor requer ganhos de escala econômica e altos investimentos em tecnologia de gestão operacional e de riscos (BACEN, 2017) e, de fato, a maioria dos países desenvolvidos possui alto grau de concentração medido pelo RC-5.

(Owen and Pereira, 2018) e (Chauvet and Jacolin, 2017) mostram, por exemplo, evidências de que há uma correlação positiva entre concentração bancária e o acesso a contas correntes e empréstimos e, conseqüentemente, à inclusão financeira. Essa relação só se dá, segundo (Owen and Pereira, 2018), desde que o sistema permaneça competitivo.

É, portanto, o aumento da competição e não a descentralização, que impulsiona o acesso aos serviços bancários por parte da população (Owen and Pereira, 2018). Por essa razão, o incentivo à concorrência faz parte das iniciativas do Banco Central para a redução dos *spreads* bancários no âmbito do pilar “Crédito mais Barato” da “Agenda BC+”. São objetivos associados a esse pilar o aumento da disponibilidade de informações às



instituições financeiras; uma regulação proporcional (adaptada ao porte da instituição financeira regulada); o fomento à portabilidade de empréstimos, a facilidade no acesso ou mudança de instituição financeira pelos clientes e o incentivo a inovações financeiras (BACEN, 2018b).

Sendo assim, se a baixa competitividade do mercado de serviços financeiros pode ser entendida como uma barreira à inclusão financeira no Brasil, qual seria a relação entre competitividade e as *fintechs*?

A quantidade de *fintechs* atuantes no mercado financeiro cresce exponencialmente, tendo atingido o número de 453 empresas ao final de 2018, (BACEN, 2018b). A maior parte delas atua em concorrência com as instituições financeiras formais em serviços específicos como empréstimos (70 empresas), seguros (37 empresas), pagamentos (105 empresas) ou mesmo na forma de bancos digitais completos (8 empresas).

Propõe-se, portanto, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de que essas **fomentam a competição no setor financeiro, fazendo com que os custos médios dos serviços sejam reduzidos, o que, consequentemente, viabilizará o acesso de uma parte da população hoje sem acesso a uma conta bancária ou com acesso insuficiente.**

### **3.4.3. Redução da assimetria de informação pela melhoria na análise dos dados**

Conforme será detalhado em seguida, a relação entre tomador e provedor de serviços financeiros é permeada por assimetrias de informação que resultam em níveis de exclusão financeira mesmo em mercados em equilíbrio e em ambientes competitivos (Amidzic, Massara and Mialou, 2017).

O artigo seminal de (Stiglitz and Weiss, 1981) mostrou como, contrariando um dos princípios básicos da microeconomia, a oferta de crédito sofrerá restrição, mesmo com o mercado estando em equilíbrio, situação em que um aumento da demanda não implica em aumento da oferta nem mesmo a uma taxa mais elevada do que a praticada no momento anterior.

A explicação para esse fato reside na assimetria de informações entre as partes envolvidas em uma operação de crédito: taxas de crédito altas tendem a atrair tomadores mais arriscados (seleção adversa), e o risco de um projeto financiado pode ser subestimado dada a imprevisibilidade das ações futuras do tomador (risco moral).

Essas assimetrias fazem com que o retorno esperado de uma operação de crédito, do ponto de vista do ofertante, seja decrescente a partir de uma certa taxa, fazendo com que este opte por restringir o crédito por mais que haja demanda por taxas maiores, (Stiglitz and Weiss, 1981).

A identificação de “bons tomadores” passa pela aferição de risco de crédito baseada em informações que sejam capazes de predizer a probabilidade de incorrência de *default*. Qualquer melhoria neste processo de aferição (inovações em modelos de análise ou refinamento das informações utilizadas, por exemplo) tem o potencial de promover a inclusão de uma parcela dos demandantes por crédito, anteriormente excluídos (Frame, Srinivasan and Woosley, 2001; Liberti and Petersen, 2018).

O desenvolvimento e a aplicação de *big data*, *data mining* e inteligência artificial, por exemplo, são capazes de cumprir este papel e fazer com que os dados representem mais valores do que eles costumavam representar, (Gai, Qiu and Sun, 2018). Esse princípio é utilizado, por exemplo, pela *fintech* Noverde<sup>4</sup>, que busca dados pessoais em redes sociais, históricos de consumo, geolocalização, uso de aplicativos, dentre outras informações, para realizar a análise de crédito de seus clientes.

Dessa maneira, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de que **as *fintechs* são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por essa razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que torna o mercado de serviços financeiros mais inclusivo.**

#### **3.4.4. Redução da assimetria de informação pela utilização de informação não estruturada**

Ao analisar ambientes de competição entre bancos nacionais e estrangeiros, o (World Bank, 2018) sugere que a entrada de bancos estrangeiros em um país pode aumentar a competição por tomadores maiores. Esse fato pode empurrar os bancos locais para a atuação com tomadores menores, aumentando a oferta de crédito para estes. Essa conclusão é condizente com a discussão travada no subitem anterior, ao mostrar um mecanismo por meio do qual a competição favorece uma maior inclusão no mercado financeiro.

---

<sup>4</sup> <https://noverde.com.br>

O ponto aqui, no entanto, é o fator que possibilita que os bancos locais busquem clientes menores: a disponibilidade de informação sobre a qualidade destes e o custo para obtê-la.

(Liberti and Petersen, 2018) dividem a informação utilizada pelos bancos sobre seus potenciais clientes em informação *hard* e informação *soft*. O primeiro tipo se refere a informações quantitativas e objetivas, fáceis de arquivar e transmitir, e cujo conteúdo independe da forma de coleta. Já o segundo, se refere a informações subjetivas, dependentes do contexto em que são auferidas, advindas de relacionamento, construídas com o tempo e de difícil transmissão ou replicação.

(Liberti and Petersen, 2018) mostram como o aumento nos tamanhos dos bancos (demandando operação em escala), a globalização (implicando no distanciamento entre o tomador de decisão e o cliente) e a tecnologia (permitindo a automação de decisões), entre outros, favorecem o uso da informação *hard* que, além disso, é mais barata: (Frame, Srinivasan and Woosley, 2001).

Nesse sentido, o surgimento e evolução das técnicas de *credit scoring* podem ser entendidos como um esforço em transformar informações que, em algum grau, podem ser classificadas como *soft* (histórico de crédito, por exemplo) em um número, ou *score* (*hard*), que pode ser utilizada de forma objetiva por instituições financeiras que não possuem relacionamento com o tomador que está sendo avaliado.

Conforme demonstram (Liberti and Petersen, 2018), a codificação da informação *soft* com o objetivo transformá-la em *hard* sempre impõe perda de informações que poderiam ser relevantes para a tomada de decisão. Por essa razão, a escolha pela informação *hard* muitas vezes resulta em decisões subótimas, ao sobreavaliar o risco de tomadores cujas informações *soft* indicariam mitigadores de risco.

De maneira geral, a habilidade em tratar informações *soft* inexploradas tem potencial para aumentar o crédito a públicos considerados demasiadamente arriscados, como *startups*, microempreendedores individuais (MEIs) e microempresas em geral.

Hoje, algoritmos já são capazes de extrair informações objetivas de textos (Liberti and Petersen, 2018) e fotos, (Gai, Qiu and Sun, 2018) e algoritmos de *credit scoring* já se baseiam em padrões de utilização de telefone (gravação de chamadas e histórico de pagamentos, por exemplo), do navegador internet, de redes sociais, (Gomber *et al.*, 2018a).

Por estas razões, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de as *fintechs* **possuírem algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar, ou mesmo substituir, a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais.**

#### **3.4.5. Melhoria da educação financeira tanto de indivíduos quanto de empresas**

Ao correlacionar a entrada dos correspondentes bancários em um município outrora desprovido de instituições financeiras ou postos de atendimento com o sobreendividamento da população local, o trabalho de (Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012) traz um aspecto que, por dificultar a utilização adequada dos serviços financeiros por parte dos indivíduos e empresas, se impõe como uma barreira à inclusão financeira conforme definida no presente trabalho: a falta de educação financeira ou analfabetismo financeiro.

(Xu and Zia, 2011) analisam a definição de “educação financeira” e destacam que o constructo inclui os conceitos de conhecimento financeiro (produtos financeiros, instituições e conceitos), habilidade financeira (habilidade de entender e calcular juros compostos, por exemplo) e capacidade financeira (planejamento financeiro, gestão de recursos etc). (Lusardi and Mitchell, 2014), por sua vez, definem educação financeira como a habilidade individual para processar informações econômicas e tomar decisões sobre planejamento financeiro, acumulação de patrimônio, dívidas e pensões.

De uma forma ampla, a educação financeira resulta, tanto para indivíduos quanto para empresas, em melhores decisões financeiras ao longo do tempo. (Lusardi and Mitchell, 2011) mostram que, globalmente, indivíduos com adequada educação financeira são significativamente mais bem sucedidos em planejar e acumular recursos para a aposentadoria, tendem a escolher produtos financeiros melhores - evitando o pagamento de taxas demasiadamente altas - e são menos propensos a tomar dívidas caras (como em cartão de crédito, por exemplo).

Especialmente no contexto específico dos países emergentes, o nível de educação financeira afeta a probabilidade dos indivíduos terem uma conta bancária e contratarem seguros. Mesmo entre empreendedores desses países, os níveis de educação financeira também são baixos (Xu and Zia, 2011).

Tendo como base a definição de inclusão financeira utilizada no presente trabalho, fica claro que a educação financeira deficiente constitui uma significativa barreira à inclusão financeira na medida em que ela relega indivíduos a uma sucessão de decisões financeiras subótimas ao longo do tempo e ao efeito negativo acumulado dessas decisões – sobreendividamento; falta de recursos na aposentadoria, baixa resiliência a choques econômicos ou de saúde; menor disponibilidade de recursos para serem investidos em educação etc.

Uma vez que, como já abordado anteriormente, o constructo educação financeira é complexo e abarca distintos aspectos do conhecimento, (Xu and Zia, 2011) destacam que, principalmente em economias emergentes, os papéis desempenhados pela educação financeira para empreendedores - especialmente microempreendedores e/ou empreendedores individuais - e para indivíduos são distintos, devendo ser analisados separadamente.

Nesse sentido, as barreiras à inclusão financeira de indivíduos impostas por deficiências na educação financeira são mais associadas a decisões no âmbito das finanças domésticas., afetando aspectos como crédito, poupança e preparação para aposentadoria.

Ao mesmo tempo as barreiras à inclusão financeira de empreendedores impostas por deficiências na educação financeira são mais associadas ao que os autores definiram como capacidades financeiras - mais exatamente, à capacidade de planejar e gerir recursos no curto, médio e longo prazos.

(Gomber *et al.*, 2018a) avaliam que o mercado, com a entrada das *fintechs*, tem oferecido soluções cada vez mais centradas no usuário e na solução dos seus problemas específicos. Uma das razões para isso é o alto esforço necessário para manter e fidelizar um cliente que, à menor falha no serviço, pode migrar com facilidade para outra solução.

(Gozman *et al.*, 2018) citam o exemplo de uma *fintech* que traz soluções para a viabilização de algum objetivo ou sonho particular, como um casamento ou uma viagem, ajudando o cliente a realizá-lo sem que este se endivide.

Propõe-se, portanto, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e a inclusão financeira, que as ***fintechs* disponibilizam produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário, e evitando a assunção irresponsável de**

**dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando, assim, a inclusão financeira.**

No Brasil, empresas como MarketUP<sup>5</sup>, já disponibilizam soluções de gestão financeira para MEIs, MPes. *Fintechs* como essas, lembram (Gozman *et al.*, 2018), são capazes de coletar uma enorme e valiosa quantidade de dados financeiros e operacionais, despertando um potencial de utilização desses dados para realização de vendas de serviços e produtos, gerando uma situação de ganha-ganha para os empreendedores e para as *fintechs*.

Ao encontro disso, o (BID, 2018) observa que já existem 179 empresas de *fintech* na América Latina e Caribe com o objetivo de oferecer serviços de gestão de finanças empresariais como faturamento eletrônico, contabilidade digital, gestão financeira e inteligência empresarial e serviços de cobrança. (BID, 2018, p. 117) destaca que a geração de dados e rastros dessa digitalização permite “trazer à tona grande quantidade de informações que, por sua vez, as aproxima dos sistemas financeiros formais e do crédito por meio de novos modelos de score de crédito que envolvem o uso intensivo de dados”.

Dessa forma, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de que essas **podem disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais, como planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional, de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.**

#### **3.4.6. Atendimento aos que se encontram distantes de uma instituição financeira**

(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012) e (Paschoeto and Joia, 2018), ao desreverem as dificuldades que as populações de certas localidades na região amazônica enfrentam para ter acesso a serviços financeiros, em alguns casos distantes doze horas de barco do centro de seus municípios de origem, ilustram mais uma barreira à inclusão financeira que se faz presente no Brasil, a distância a ser percorrida até a instituição financeira mais próxima.

A *Global Findex Database* de 2017 e (Demirguc-Kunt *et al.*, 2018) mostram que a distância até a instituição financeira mais próxima é citada por 22% dos adultos sem

---

<sup>5</sup> <https://marketup.com/>

acesso a uma conta bancária como uma das razões para não se ter uma conta bancária - o que faz desta barreira a quinta mais citada globalmente.

No Brasil, no entanto, essa barreira é ainda mais significativa, tendo sido citada por 33% dos respondentes, resultado semelhante ao da Indonésia - país de geografia bastante peculiar (15º país mais extenso do planeta, composto por cerca de 17.500 ilhas).

(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012), mostram como o uso da tecnologia, no modelo de correspondentes bancários pôde atenuar o efeito das distâncias físicas entre indivíduos e instituições financeiras, ao possibilitar a multiplicação de pontos de atendimento bancário, culminando na presença de postos de atendimento bancário físico em 100% dos municípios brasileiros, conforme citado em (BACEN, 2018a).

Os correspondentes bancários, no entanto, apesar da permissão para prestarem certa variedade de serviços<sup>6</sup>, são instituições financeiras incompletas, não oferecendo, por exemplo, a contratação de seguros - produto que seria especialmente importante para pequenos e médios agricultores dessas regiões isoladas.

Há de se destacar, ainda, que a presença de um ponto de atendimento no município, mesmo que este seja completo em termos de serviços oferecidos, não é suficiente para contornar a barreira ao acesso imposta pela distância, uma vez que os municípios brasileiros, principalmente nas regiões Norte e Centro-Oeste, são muito extensos. O maior município brasileiro, Altamira-PA, é cinco vezes mais extenso do que a Bélgica. O Brasil possui 56 municípios mais extensos, por exemplo, do que a Eslovênia, país que, por sua vez, é composto por 36 cidades.

Um grande potencial para contornar este “isolamento financeiro”, segundo (World Bank, 2018), reside na acelerada difusão de tecnologias digitais, em especial as *fintechs*, uma vez que a penetração do uso de celulares é maior do que a de agências bancárias.

Por essa razão, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, que, **por meio de internet e telefonia celular, as *fintechs* prestam serviços independentemente de agências ou postos de serviços, atendendo, assim, às necessidades financeiras de comunidades isoladas.**

---

<sup>6</sup> Artigo 1º da Resolução BACEN nº 3110, de 31 de julho de 2003

### **3.4.7. Atendimento a nichos não atendidos pelo mercado**

(Liberti and Petersen, 2018) explicam que a atividade bancária evoluiu de uma origem baseada em mercados locais e relações pessoais para os atuais mercados nacionais, competitivos e impessoais. A habilidade de automatizar as avaliações de crédito e o crescimento da quantidade de informações quantitativas sobre os clientes permitiram essa transformação.

Em um paradigma clássico, testado no mercado americano por (Berger and Black, 2011), bancos grandes consolidaram uma vantagem comparativa com relação aos bancos menores, no uso da tecnologia da informação. Em contrapartida, os bancos menores conservaram uma vantagem em relação aos maiores no relacionamento com os clientes.

No contexto brasileiro, um bom exemplo de relacionamento com clientes são as cooperativas de crédito, em sua maioria associadas à produção rural e localizadas na região sul, sudeste e centroeste. Conforme (BACEN, 2018b), eles vêm ampliando, ano a ano, a sua participação no sistema financeiro nacional, chegando, em setembro de 2018, a 4,5% dos depósitos e 2,81% da carteira de crédito do país.

(Berger, Goulding and Rice, 2013) sugerem, no entanto, que esse paradigma acima estaria perdendo força, uma vez que a desregulamentação e o avanço tecnológico vêm facilitando o acesso a clientes menores e menos transparentes (com menos informações disponíveis). Apesar de a afirmação ter sido feita tendo em mente o mercado norte-americano, ela poderia se aplicar também ao contexto brasileiro, ressalvados os diferentes estágios de regulamentação do setor.

A alegada capacidade, proporcionada pela tecnologia, de atender a clientes antes marginalizados pelo mercado bancário, ao substituir, em algum grau, o uso do relacionamento na avaliação de clientes, é de especial interesse no presente trabalho, uma vez que esta mesma capacidade poderia ser aplicada a segmentos, ou nichos, de clientes cujas características específicas dificultam seu acesso ao sistema financeiro formal.

(Oliveira, 2018) descreve um desses casos, o “CUFA Card”: plataforma digital de pagamentos implementada em comunidades do Rio de Janeiro e São Paulo, com a ideia de ser um produto de nicho que atendesse àquelas populações, não aderentes ao perfil buscado pelas instituições financeiras tradicionais.



O modelo de negócio do CUFA Card foi construído para se moldar às características das comunidades onde foi implementado - o alto índice de endividamento e de negativados dentre os moradores e as características agressivas de consumo, aliados à baixa educação financeira e à informalidade deram origem a um cartão pré-pago, sem taxas para transações dentro da favela e com uma mensalidade conversível em créditos no celular do usuário.

Dessa forma, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, que a **criação de *fintechs* para atender às necessidades de nichos cujas características específicas não são atendidas facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais.**

#### **3.4.8. Desintermediação de serviços**

Em linha com (Klein, 1971), pode-se afirmar que o papel primordial dos bancos é o de intermediário em relações financeiras entre terceiros. Nesse sentido, são os bancos que intermedeiam, por exemplo, a relação entre demandantes de crédito e poupadores, entre empreendedores e investidores, entre fornecedores de produtos/serviços e consumidores etc.

(Santos, 2001) busca na literatura as justificativas para a existência de intermediários financeiros, citando a capacidade de fragmentação de ativos e de composição de risco (o que facilita, de um lado, a oferta de ações, *bonds* etc, por parte dos tomadores de recursos e, de outro lado, a adequação do risco aos portfólios por parte dos ofertantes), a segurança dada ao garantir liquidez ao mercado e a prestação de serviços de monitoramento (redução de informação assimétrica entre tomadores e ofertantes), que seriam demasiadamente custosos ou mesmo inviáveis se fossem realizados individualmente por cada interessado.

Já (Portugal and Accioli, 2011), tendo em vista o contexto brasileiro, confirmam o papel de intermediação dos bancos, ao enumerarem o que seriam seus três papéis primordiais: (i) gerir um sistema de pagamentos eficiente e seguro; (ii) mobilizar, proteger e remunerar adequadamente a poupança de firmas e indivíduos e, por fim, (iii) alocar esta poupança de forma eficiente para financiar o investimento, a produção e o consumo.

A intermediação, no entanto, não traz vantagens para todos os demandantes de serviços financeiros. Aqueles que estão fora ou à margem do sistema financeiro tendem a ser

preteridos pelos bancos tradicionais por serem menos rentáveis. Assim, os serviços a que têm acesso, quando há algum, acabam sendo limitados e desproporcionalmente caros.

A tecnologia, em contrapartida, conforme mostram (Gomber *et al.*, 2018a), tem o potencial de subverter essa barreira à inclusão financeira ao possibilitar a desintermediação de uma série de serviços. A tecnologia *blockchain*, por exemplo, permite, sem intermediários, aplicações como a criação e a transação de moedas digitais, criação de *smart contracts*, realização de operações de crédito e de *trading*, *tokenização* de ativos, gestão de identificação *online* entre outras.

O bilionário mercado de remessa internacional de recursos, do qual dependem milhões de famílias de emigrantes e que chega a ser a principal fonte de renda de alguns países pobres, é outro bom exemplo. Hoje, *fintechs* estão viabilizando transferências internacionais sem a participação de bancos e fora do sistema SWIFT, ao conectar pessoas com demandas por remessas em direções opostas. As remessas enviadas por meio de dispositivos móveis são, conforme (BID, 2018), o produto que experimentou o maior crescimento em termos de volume de transações (+52%) pelo segundo ano consecutivo na América Latina

Somam-se às remessas outros exemplos como o financiamento coletivo (*crowdfunding*) e o empréstimo direto entre pessoas (*p2p lending*) (Arner, Barberis and Buckley, 2015; Gomber *et al.*, 2018a, 2018b; Lee and Shin, 2018).

Por essas razões, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira o fato que **muitas *fintechs* possuem modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros e aumentam a facilidade de acesso por parte da parcela não atendida ou sub atendida pelo sistema financeiro.**

#### **3.4.9. Atendimento simplificado e com menos exigências**

(Demirguc-Kunt *et al.*, 2018), com base no relatório “*The Global Findex Database*”, mostram que, de todos os brasileiros acima de 15 anos que não possuem uma conta corrente, 19% mencionam a falta de documentação necessária como uma das causas para tal, número bem próximo à média global, de 20%.

A resolução do Banco Central nº 2052, de 24 de novembro de 1993, ajuda a entender esse número. Ela estipula a lista mínima de informações que devem ser exigidas pelas instituições financeiras para abertura de contas de depósitos.

A lista contrasta com a realidade de uma grande parcela da população brasileira que convive com diferentes formas de irregularidade e/ou informalidade e, portanto, tem dificuldade de cumprir todas essas exigências. São 11,5 milhões de pessoas vivendo em aglomerações subnormais, (IBGE, 2011), e altas taxas de informalidade no mercado de trabalho com 11,2 milhões trabalhando sem carteira assinada e 23,3 milhões trabalhando por conta própria, (IBGE, 2019).

(World Bank, 2018) reconhece nas *fintechs* potencial para promover o acesso a serviços financeiros, com, no entanto, a ressalva de que a regulação excessiva pode ser mortal para essas companhias. Observa, também, que, em alguns países, reguladores já demonstram disposição em proporcionar um ambiente regulatório mais brando para as *fintechs*, trabalhando junto com esse novo setor para garantir seu crescimento, sem deixar de proteger a saúde do sistema financeiro.

No Brasil já estão sendo criadas regras específicas para as *fintechs*. É o caso da Resolução Banco Central nº 4.656, de 2018, que regulamentou as Sociedades de Crédito Direto (SCDs), que realizam operações de crédito, e as Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEPs) que viabilizam operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas. Segundo (BACEN, 2018b) essa regulamentação específica seria uma forma de reconhecimento de que rigidez regulatória não combina com inovação tecnológica e de que há de se buscar estabelecer requisitos regulatórios proporcionais ao nível de risco de uma atividade.

Ainda há muito o que avançar em termos de regulação financeira no país. (Oliveira, 2018), por exemplo, pontua que a ausência de regulação é uma das restrições para a expansão de soluções de pagamentos móveis - tecnologia que tem sido utilizada, com bastante sucesso, como ferramenta para inclusão financeira em muitos países.

Contudo, ainda que a referida legislação seja um início tímido para um desejado marco regulatório abrangente para as *fintechs*, esta já indica o caminho a ser seguido. Por essa razão, propõe-se como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de que estas **buscam maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por**

biometria, etc), possuindo menos amarras regulatórias, razão pela qual são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as permite atuar com públicos menos atrativos, como negativados e informais.

#### 3.4.10. Alternativa para os que não confiam nas instituições financeiras

(Demirguc-Kunt *et al.*, 2018) mostram que, de todos os brasileiros acima de 15 anos que não possuem uma conta corrente, 25% mencionam a falta de confiança nas instituições financeiras como uma das razões para tal. Trata-se de um número bastante alto para um país cuja última crise bancária ocorreu na década de 1990 (O Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional - PROER foi implementado em 1995). Para efeito de comparação, a Argentina, cujo setor financeiro é bem menos estável, possuía os mesmos 25% de menção à falta de confiança<sup>7</sup>.

A presença de uma crise financeira, no entanto, não é a única variável explicativa para a falta de confiança nos bancos. (Allen *et al.*, 2016) citam ainda, como possíveis causas, normas culturais e incerteza com relação ao futuro. Não é escopo deste trabalho tentar explicar a falta de confiança nos bancos, por parte dos brasileiros, contudo, estas duas últimas causas parecem, empiricamente, mais prováveis.

(Oliveira, 2018) identificou na fala de líderes comunitários e grupos sociais das favelas que faziam parte do escopo do seu trabalho, que estes acreditam que as instituições financeiras teriam comportamento distinto com moradores de favelas - o que faz com que, para este público, as instituições financeiras sejam tidas como ambientes hostis, nos quais eles não seriam bem vindos.

Já (Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012), ao estudarem a inclusão financeira promovida pelos correspondentes bancários no município de Autazes-AM, afirmam que a falta de confiança nos bancos inibe a poupança por parte da população.

Independentemente das causas subjacentes à falta de confiança nas instituições financeiras tradicionais, sugere-se, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de que **as *fintechs* podem representar uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou**

---

<sup>7</sup> Cabe lembrar que a referida pesquisa foi realizada antes da mais recente crise financeira do país

**desconfortáveis em agências bancárias, a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.**

#### **3.4.11. Desenvolvimento e ampliação do mercado de seguros**

O (business dictionary, 2019) define seguro como mecanismo de transferência de risco que garante compensação total ou parcial para perdas e danos causados por eventos que estejam fora do controle da parte segurada. Seguros, portanto, são instrumentos financeiros usados para proteger uma parte contra prejuízos causados por eventos aleatórios, como incêndios ou roubos a uma propriedade, perdas de safra por parte de agricultores ou mesmo a morte ou a invalidez - casos em que a parte segurada garante algum conforto financeiro a seus dependentes na sua ausência.

O acesso a seguros é uma das dimensões da inclusão financeira, conforme lembra (BACEN, 2018a, p. 10), que destaca o papel dos seguros nas áreas rurais, onde “possibilitam que os produtores invistam mais em suas plantações, podendo obter, com isso, maior retorno econômico, e tenham maior capacidade de enfrentar efeitos adversos, como perdas de safra”.

No meio rural, perdas de produção têm consequências especialmente drásticas para os pequenos produtores rurais, muitos dos quais possuem apenas a família como mão de obra e muitas vezes possuem a propriedade empenhada em garantia a empréstimos contraídos para girar a produção.

(World bank, 2014) destaca o fato de as famílias, especialmente em países emergentes, estarem expostas a riscos com potencial de impor severa volatilidade aos seus rendimentos, como secas ou outros desastres naturais, por não estarem adequadamente cobertas por seguros.

O acesso a seguros por parte dos mais vulneráveis seria, no entanto, extremamente desafiador em mercados emergentes, devido a assimetrias de informação e à incapacidade dos prestadores de serviço de aferirem com precisão os reais riscos de uma cobertura - fato que, na prática, implica na cobrança de preços mais altos do que o valor justo e na consequente exclusão dos mais necessitados.

A pergunta a se fazer, neste caso, é: a atuação das *fintechs* irá mudar este quadro? Segundo o (World Bank, 2018) as *fintechs* de seguros, ou *insurtechs*, embora menores em dimensão se comparadas com o restante do mercado de *fintechs*, vêm atraindo uma grande

parte dos investimentos no setor. Adicionalmente, no contexto brasileiro, (BACEN, 2018a) indica que as *fintechs* poderão atuar na prestação de seguros, entre outros serviços financeiros, razão pela qual propõe-se, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira que **as *insurtechs*, que se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis, têm o potencial de atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.**

#### **3.4.12. Redução de assimetrias na negociação entre instituições financeiras e clientes**

(Lusardi and Mitchell, 2014) mostram como as pessoas tendem a subestimar o seu desconhecimento, sobreavaliando a sua capacidade de compreender ou tomar decisões financeiras. Por outro lado, (Lusardi and Mitchell, 2011) estabelecem correlação positiva entre conhecimento financeiro e qualidade das decisões tomadas, lembrando que decisões de investimento e/ou consumo têm impactos duradouros na vida de um indivíduo ou no crescimento de uma empresa.

A navegação pelo mar de decisões financeiras é, além disso, dificultada por incentivos mercadológicos que levam as instituições financeiras a, ao priorizarem a lucratividade, oferecerem produtos nem sempre adequados a seus clientes.

Por essas razões, o processo de negociação entre o cliente e a instituição financeira torna-se assimétrico, cabendo a pergunta sobre ser a tecnologia capaz de ajudar quem precisa a encontrar as melhores opções de serviços financeiros para a sua necessidade. Muitas *fintechs* em atividade acreditam que sim e que um caminho seria criar ferramentas que possam conectar o cliente à oferta que mais se adeque a sua demanda.

A Portify<sup>8</sup>, por exemplo, auxilia o devedor a reduzir custos, buscando a instituição financeira que possua as melhores taxas e realizando a portabilidade da dívida. Já a Nagro<sup>9</sup> presta serviço de *matching* para produtores rurais, buscando no mercado os melhores produtos para cada tipo de perfil de cliente e necessidade apresentada (investimento, custeio, comercialização etc). A Finpass<sup>10</sup> permite leilões reversos de crédito em que o cliente declara sua necessidade e é disputado por potenciais

---

<sup>8</sup> <https://www.portfy.com.br/>

<sup>9</sup> <https://www.nagro.com.br/>

<sup>10</sup> <https://www.finpass.com.br/>

financiadores e a Konkero<sup>11</sup> varre o mercado buscando as melhores opções para diversos tipos de serviço como consórcio, empréstimo pessoal e conta-corrente.

Sendo assim, propõe-se, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, o fato de as ***fintechs* disponibilizarem ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (matching, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante ao tomador encontrar o serviço de que precisa, no preço que pode pagar.**

#### **3.4.13. Criação de modelos de negócio que reduzam a necessidade de garantias**

(Owen and Pereira, 2018) pesquisaram o relacionamento entre o desenvolvimento do mercado financeiro e o crescimento econômico, encontrando uma correlação positiva entre inclusão financeira das empresas, definida como o percentual de firmas com acesso a crédito, e o crescimento econômico. Conclusão semelhante foi alcançada por (Siddik and Kabiraj, 2018), que encontraram correlação positiva não só entre a inclusão financeira e o crescimento econômico medido pelo PIB, mas também entre a inclusão financeira e a estabilidade do sistema financeiro de países.

Trazendo a discussão para o contexto brasileiro, pode-se alcançar a dimensão da importância das micro e pequenas empresas olhando-se para os números que esses representam no todo: Segundo (DIEESE and SEBRAE, 2018), 99% das empresas, 54,5% dos empregos e 44,3% da massa de remuneração do país.

Neste ponto, o presente trabalho já mostrou uma série de barreiras que dificultam a inclusão financeira em seus mais variados aspectos. Com relação especificamente ao acesso ao crédito, a incapacidade de prestar garantias é uma das principais restrições encontradas. (SEBRAE, 2017) mostra que, dentre as micro e pequenas empresas que buscaram crédito em 2017, 82% enfrentaram dificuldades e 36% citaram a falta de garantias reais ou de um avalista como uma das dificuldades enfrentadas.

A capacidade de prestar, ou não, garantias, bem como a qualidade da garantia em termos de liquidez, facilidade de precificação, custo e segurança jurídica da execução e risco de depreciação não são, conforme (BACEN, 2018b), responsáveis somente pelo sucesso ou

---

<sup>11</sup> <https://www.konkero.com.br/>

fracasso na obtenção de crédito, mas são determinantes na taxa de juros cobrada pela instituição.

Em outras palavras, quanto pior, do ponto de vista da instituição financeira, for a garantia oferecida pelo cliente, maior será a taxa cobrada deste, fato que, muitas vezes, contribui para piorar o acesso ao crédito mesmo daqueles que possuem garantias a oferecer.

(BACEN, 2018a, p. 59) menciona a ausência de garantias como fator dificultador para a obtenção de crédito também para pessoas físicas e sugere que “a obtenção de informações por meios alternativos sobre o histórico de pagamento dessa população pode ser uma das soluções.”

Cabe, nesse contexto, o questionamento sobre o potencial da tecnologia aplicada ao setor financeiro, dada a sua já mencionada capacidade de buscar e tratar dados de formas alternativas, permitir a criação de modelos de negócio onde o fornecimento de crédito seja menos dependente da prestação de garantias por parte do tomador de crédito.

Sendo assim, propõe-se, como uma das dimensões a serem avaliadas no relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, a possibilidade das ***fintechs* realizarem avaliações de risco mais abrangentes e mais flexíveis, considerando um maior número de informações. Ofertando, desta forma, crédito com menor exigência de garantias.**

### 3.5. Resumo das dimensões

A Tabela 01 resume a lista das quatorze dimensões do relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira sugeridas e traz as referências bibliográficas associadas a cada uma delas.

Tabela 01 Associação entre dimensões do relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira e referências bibliográficas utilizadas

	Dimensões propostas	Referências bibliográficas
D1	as <i>fintechs</i> , por apresentarem baixo custo operacional, conseguirem ser rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.	(Grohmann and Menkhoff, 2017); (Demirgüç-Kunt and Klapper, 2013); (Demirguc-Kunt <i>et al.</i> , 2015); (Demirguc-Kunt <i>et al.</i> , 2018); (BACEN, 2017); (Oliveira, 2018).



	Dimensões propostas	Referências bibliográficas
D2	as <i>fintechs</i> fomentam a competição no setor financeiro, dimensão fazendo com que os custos médios dos serviços sejam reduzidos, o que, consequentemente, viabilizará o acesso de uma parte da população hoje sem acesso a uma conta bancária ou com acesso insuficiente.	(BACEN, 2018b); (BACEN, 2017); (Owen and Pereira, 2018); (Chauvet and Jacolin, 2017).
D3	as <i>fintechs</i> são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por essa razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que torna o mercado de serviços financeiros mais inclusivo.	(Amidzic, Massara and Mialou, 2017); (Stiglitz and Weiss, 1981); (Gai, Qiu and Sun, 2018).
D4	as <i>fintechs</i> possuem algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar, ou mesmo substituir, a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais.	(World Bank, 2018); (Frame, Srinivasan and Woosley, 2001); (Liberti and Petersen, 2018); (Gai, Qiu and Sun, 2018); (Gomber <i>et al.</i> , 2018a).
D5	as <i>fintechs</i> disponibilizam produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário, e evitando a assunção irresponsável de dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando, assim, a inclusão financeira.	(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012); (Lusardi and Mitchell, 2014); (Lusardi and Mitchell, 2011); (Xu and Zia, 2011); (Gomber <i>et al.</i> , 2018a); (Gozman <i>et al.</i> , 2018)
D6	as <i>fintechs</i> podem disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais, como planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional, de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.	(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012); (Lusardi and Mitchell, 2014); (Lusardi and Mitchell, 2011); (Xu and Zia, 2011); (Gomber <i>et al.</i> , 2018a); (Gozman <i>et al.</i> , 2018)
D7	por meio de internet e telefonia celular, as <i>fintechs</i> prestam serviços independentemente de agências ou postos de serviços, atendendo, assim, às necessidades financeiras de comunidades isoladas.	(Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012); (Paschoeto and Joia, 2018); (Demirguc-Kunt <i>et al.</i> , 2018); (BACEN, 2018a); (World Bank, 2018)
D8	as <i>fintechs</i> irão atender às necessidades de nichos cujas características específicas não são atendidas facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais.	(Liberti and Petersen, 2018); (Berger and Black, 2011); (BACEN, 2018b); (Berger, Goulding and Rice, 2013); (Oliveira, 2018)
D9	<i>fintechs</i> possuem modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros e aumentam a facilidade de acesso por parte da parcela não atendida ou sub atendida pelo sistema financeiro.	(Klein, 1971); (Santos, 2001); (Portugal and Accioli, 2011); (Gomber <i>et al.</i> , 2018a); (Arner, Barberis and Buckley, 2015); (Gomber <i>et al.</i> , 2018b), (Lee and Shin, 2018).

	<b>Dimensões propostas</b>	<b>Referências bibliográficas</b>
D10	<i>fintechs</i> buscam maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por biometria, etc), possuindo menos amarras regulatórias, razão pela qual são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as permite atuar com públicos menos atrativos, como negativados e informais.	(Demirguc-Kunt <i>et al.</i> , 2018); (IBGE, 2011); (IBGE, 2019); (World Bank, 2018); (BACEN, 2018b); (Oliveira, 2018)
D11	as <i>fintechs</i> podem representar uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias, a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.	(Demirguc-Kunt <i>et al.</i> , 2018);(Allen <i>et al.</i> , 2016); (Oliveira, 2018); (Diniz, Birochi and Pozzebon, 2012),
D12	as <i>fintechs</i> de seguros, as <i>insurtechs</i> , que se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis, têm o potencial de atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.	(business dictionary, 2019); (BACEN, 2018a); (World bank, 2014); (World Bank, 2018);
D13	as <i>fintechs</i> disponibilizarem ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (matching, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante ao tomador encontrar o serviço de que precisa, no preço que pode pagar.	(Lusardi and Mitchell, 2014); (Lusardi and Mitchell, 2011)
D14	as <i>fintechs</i> realizarem avaliações de risco mais abrangentes e mais flexíveis, considerando um maior número de informações. Ofertando, desta forma, crédito com menor exigência de garantias.	(Owen and Pereira, 2018); (Siddik and Kabiraj, 2018); (DIEESE and SEBRAE, 2018); (SEBRAE, 2017); (BACEN, 2018b); (BACEN, 2018a)

## 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, será apresentada uma breve introdução do método Delphi. Serão explicadas as razões de sua escolha e, por fim, realizadas considerações acerca da definição da amostra, coleta e análise de dados.

### 4.1. Razão da Escolha do Método

Conforme (Mahajan, Linstone and Turoff, 2002), o método Delphi pode ser caracterizado como um método para a estruturação de um processo de comunicação em grupo, de maneira a permitir, efetivamente, que um grupo de indivíduos possa lidar com um problema complexo.

De forma um pouco menos abrangente, (Delobelle and Guillon, 2007) descrevem o método Delphi como um processo iterativo para coletar e destilar as avaliações anônimas de especialistas por meio de séries de coleta de dados intercaladas com devolutivas.

Ainda segundo (Delobelle and Guillon, 2007), o Delphi é um método bastante apropriado para os casos em que o objetivo da pesquisa seja expandir o conhecimento acerca de um problema, oportunidade, solução ou mesmo para desenvolver previsões.

Conforme descrito por (Kezar and Maxey, 2016), a abordagem original Delphi foi desenvolvida pela companhia RAND em 1953, geralmente chamada de “método Delphi convencional”, sendo focada na busca por um consenso. Pode ser melhor entendida como uma ferramenta de apoio à tomada de decisão que se utiliza de métodos de pesquisa.

(Kezar and Maxey, 2016) trazem ainda uma das muitas variações originárias do método original: a abordagem política (*policy Delphi*), que permite explorar, com maior riqueza de detalhes, opiniões conflitantes com o objetivo de buscar, de forma mais detalhada, o conhecimento sobre pontos de consenso e divergências sobre um tópico em particular. Além disso, a abordagem política consolida amostras heterogêneas, ao passo que a convencional, tipicamente, utiliza amostras homogêneas.

No entanto, de acordo com (Mahajan, Linstone and Turoff, 2002), não é a natureza da pesquisa que determina a pertinência da utilização de uma abordagem Delphi, mas sim

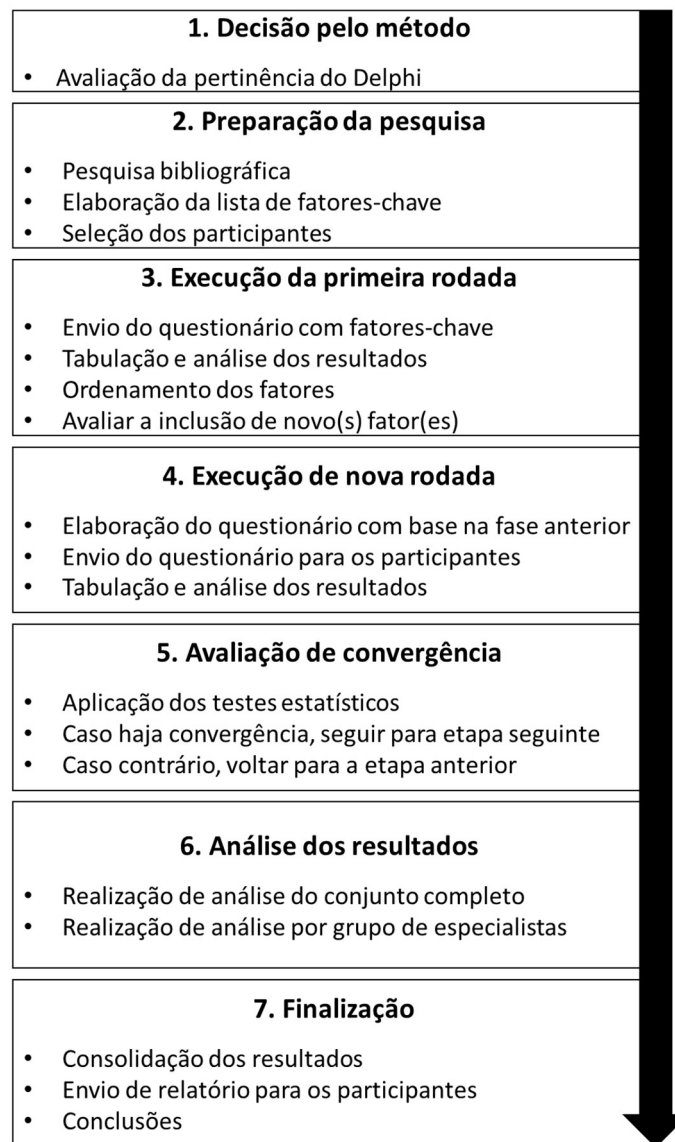
as circunstâncias próprias associadas ao processo de comunicação do grupo de especialistas.

(Mahajan, Linstone and Turoff, 2002) listam, ainda, as (uma ou mais) circunstâncias cuja presença usualmente levam à necessidade da aplicação da abordagem Delphi. São elas:

- Os especialistas que irão contribuir com a pesquisa não possuem histórico adequado de comunicação e, eventualmente, representam contextos distintos em termos de experiência e expertise.
- São necessários mais indivíduos do que seria possível para uma efetiva interação presencial.
- Tempo e custo inviabilizariam as frequentes reuniões do grupo
- A eficiência dos encontros presenciais poderia ser aumentada por um processo de comunicação de grupo suplementar.
- Discordâncias entre indivíduos são tão acentuadas ou politicamente incontornáveis que o processo de comunicação necessita de mediação e de garantia de anonimato, e
- A heterogeneidade dos participantes tem que ser preservada, para garantir a validade dos resultados. Ou seja, deve-se evitar a dominância de algum subgrupo de participantes, por exemplo, pela quantidade ou força da personalidade.

Uma vez que os participantes da presente pesquisa são, em sua maioria, altos executivos de *startups* do setor financeiro que sequer residem no mesmo estado, não necessariamente se conhecem, e suas agendas são bastante demandantes, pode-se afirmar que, para este caso específico, se impõem, em maior ou menor grau, todas as circunstâncias listadas, de onde conclui-se ser a, abordagem Delphi, adequada para a condução da pesquisa proposta.

A Figura 01 apresenta o fluxo de uma pesquisa Delphi.



**Figura 01: fluxo de pesquisa com método Delphi**  
 Fonte: Adaptado de (Prado, 2016) e (Assis, 2016)

## 4.2. Amostra

Os participantes deste estudo são especialistas em tecnologia aplicada ao setor financeiro, sendo, em sua maioria, diretores e CEOs de *fintechs* brasileiras.

Inicialmente, foram convidados a participar do estudo, executivos de *fintechs* com atuação no Brasil e cujos serviços envolvam inclusão financeira, além de equipes especialistas pertencentes a instituições financeiras tradicionais. No entanto, conforme será detalhado adiante, a baixa adesão dos especialistas de instituições financeiras tradicionais, fez com que a pesquisa focasse apenas nos executivos das *fintechs*.

Buscou-se levantar as dimensões consensuais entre os especialistas, assim como os pontos de vista particulares ou mesmo contrastantes.

Segundo (Kezar and Maxey, 2016), quando os participantes são mais homogêneos, uma amostra entre 10 e 15 pessoas poderia ser suficiente. Conforme será detalhado adiante, foram convidados especialistas em um número suficiente para que, mesmo com as eventuais desistências ao longo do processo, o número final de participantes obedecesse a esta restrição.

Para a escolha dos participantes, foram observados os quatro requisitos propostos por (Delobelle and Guillon, 2007): (i) conhecimento e experiência com os assuntos estudados, (ii) capacidade e vontade de participar, (iii) tempo para participar do Delphi e (iv) habilidades de comunicação.

### **4.3. Coleta de Dados**

O método Delphi pressupõe uma série interativa de questionários, os quais foram concebidos com foco no problema específico abordado por este trabalho: a relação entre tecnologia aplicada ao setor financeiro (as *fintechs*) e a inclusão financeira.

O primeiro questionário, conforme colocado por (Kezar and Maxey, 2016), foi estruturado de maneira que permitisse que os participantes registrassem as suas perspectivas com maior liberdade. Foi fornecida, no entanto, uma listagem inicial das dimensões propostas com base em uma extensa revisão bibliográfica sobre a atividade bancária, *fintechs* e inclusão financeira.

Cada questionário subsequente, conforme destacado por (Delobelle and Guillon, 2007), será desenvolvido com base nos resultados dos questionários anteriores. Esse processo foi interrompido quando foi alcançado um nível de saturação teórica considerado adequado.

Os dados foram coletados de acordo com o método Delphi convencional, cujo funcionamento, conforme destacam (Delobelle and Guillon, 2007) e (Kezar and Maxey, 2016), é caracterizado por quatro fatores-chave:

- 1) Anonimato dos participantes para que os mesmos se sintam encorajados a manifestar livremente suas opiniões;

- 2) Interação para que os participantes possam reconsiderar, reavaliar, clarificar ou mesmo modificar seus pontos de vista;
- 3) Devolutiva estruturada entre interações para que os participantes sejam informados da variedade de diferentes pontos de vista provenientes dos demais participantes;
- 4) Agregação estatística das respostas de forma que seja possível analisar e interpretar os dados.

A construção dos questionários e a abordagem dos participantes foi bastante cuidadosa e criteriosa, de modo a estimular o envolvimento dos especialistas. (Mahajan, Linstone and Turoff, 2002) destacam a dificuldade em se conseguir respostas de qualidade e indicam a necessidade de uma abordagem clara, atraente e motivadora.

#### 4.4. Análise de Dados

Sobre o processo de análise de dados, (Mahajan, Linstone and Turoff, 2002) destacam que os resultados de um Delphi não são somente os itens individuais produzidos pela interação realizada, mas sim a realidade composta pelo todo.

Para esta pesquisa, a análise dos dados foi realizada de maneira bastante semelhante ao passo a passo descrito por (Delobelle and Guillon, 2007), que destaca a importância das análises estatísticas intermediárias ao fim de cada rodada do método.

Ao final da segunda rodada e, caso houver, das rodadas posteriores foi realizado o teste estatístico “W” de Kendall, por meio do qual pode-se calcular o grau de convergência entre os ranqueamentos propostos por cada especialista. (Schmidt, 1997), declara que o uso do “W” permite aferições realistas do nível de consenso ao comparado com os valores da Tabela 02:

Tabela 02: interpretação do W de Kendall

W	Interpretação
.1	Consenso muito fraco
.3	Consenso fraco
.5	Consenso moderado
.7	Consenso forte
.9	Consenso muito forte

Ainda que o grau adequado de consenso seja atingido, resta avaliar o consenso entre as rodadas. Para tal foi utilizado, segundo sugere (Schmidt, 1997), o coeficiente (T), Tau de Kendall.

Atingido um grau de consenso, foram interrompidos os questionários e realizadas análises buscando-se identificar *insights*, consensos e/ou divergências acerca da relação entre tecnologia aplicada ao setor financeiro (*fintechs*) e inclusão financeira.



## 5. RESULTADOS

### 5.1. Composição do grupo Delphi

Os participantes da pesquisa foram contatados por telefone e por correio eletrônico, tendo sido selecionados especialistas de instituições financeiras tradicionais (pertencentes aos cinco maiores bancos do país) e de *fintechs* atuantes no mercado financeiro brasileiro cujos serviços fossem, de alguma forma, relacionados à inclusão financeira - ainda que a inclusão financeira propriamente dita não fosse um objetivo declarado da empresa.

Com base neste critério, foram levantados os contatos por meio de conexões profissionais, do *LinkedIn* e da Associação Brasileira de Fintechs – ABFINTECHS<sup>12</sup>. Foram abordadas cerca de 110 pessoas, das quais 41 manifestaram interesse em participar.

Dos 41 interessados, 32 responderam à primeira rodada da pesquisa sendo que, dentre os especialistas do setor financeiro tradicional, apenas aqueles ligados à Caixa Econômica Federal (CEF) – em número de quatro – responderam.

Dada a desproporcionalidade entre respondentes das *fintechs* e respondentes do setor financeiro tradicional e à baixa heterogeneidade dentro do grupo de respondentes do setor financeiro tradicional, optou-se por seguir a pesquisa apenas com os profissionais do meio das *fintechs*, tendo-se eliminado, portanto, os quatro respondentes da CEF.

Passou-se a contar, portanto, com 28 participantes, sendo que, destes, 17 responderam à segunda rodada, quando, conforme será mostrado adiante, foi alcançado suficiente consenso entre os especialistas.

Houve, portanto, um grande número de desistências entre as rodadas, fato que já era previsto, dados o perfil dos entrevistados, - em sua maioria altos executivos e/ou fundadores de *startups* do setor financeiro - e a distância entre o pesquisador e os mesmos.

Reforçando o que já foi mencionado anteriormente sobre a metodologia Delphi, para um grupo razoavelmente homogêneo, como é o caso, uma amostra entre 10 e 15 pessoas já seria suficiente segundo (Kezar and Maxey, 2016). Dessa forma, o número final de participantes está adequado.

---

<sup>12</sup> <https://www.abfintechs.com.br/>

Conforme já destacado anteriormente neste trabalho, vale ressaltar que, pelo fato de todos participantes pertencerem exclusivamente a *fintechs*, o resultado da pesquisa pode ser entendido como a visão das próprias *fintechs* sobre o seu relacionamento com a inclusão financeira no Brasil.

A seguir serão apresentadas algumas estatísticas sobre o grupo de 17 especialistas.

## 5.2. Estatística descritiva do grupo Delphi

A Figura 02 mostra que todos os participantes possuem nível superior e a grande maioria, 71%, possui pós-graduação, mestrado ou doutorado. Já o tempo médio de experiência é de 12,3 anos (Figura 03) e a média etária é de 38 anos, caracterizando um perfil relativamente jovem, fato que condiz com o mercado de *startups* e tecnologia. A Figura 04 mostra a distribuição por faixa etária, não havendo nenhuma predominância significativa.

Com relação a gênero, conforme mostra a Figura 05, foram apenas 3 as mulheres participantes, mostrando um claro *gap* entre elas e os homens, 82% do total. Com relação a seus cargos, quase 90% dos participantes, 15 no total, são Diretores ou CEOs de empresas (Figura 06).

As Figuras 07, 08 e 09, dão os perfis das empresas em que os participantes trabalham mostrando o tipo (apenas duas não foram definidas como *fintechs*: uma *startup* do setor de seguros e uma *venture builder*), o porte (90% pequenas) e as atividades desenvolvidas, com a predominância da atividade de “crédito, financiamento e renegociação de dívida”.

Figura 02: escolaridade

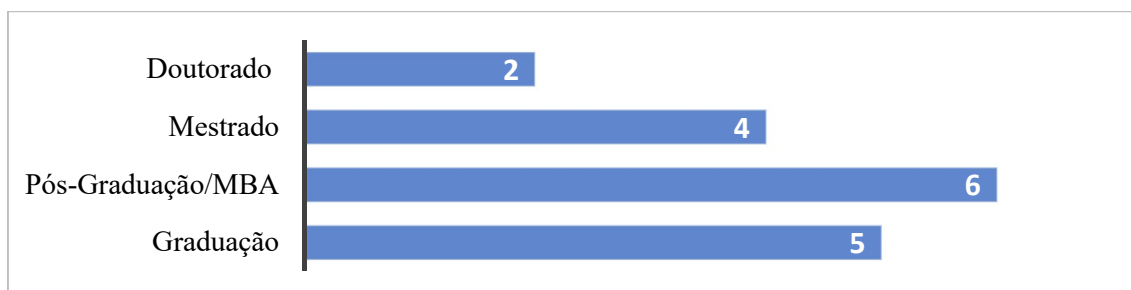


Figura 03: experiência

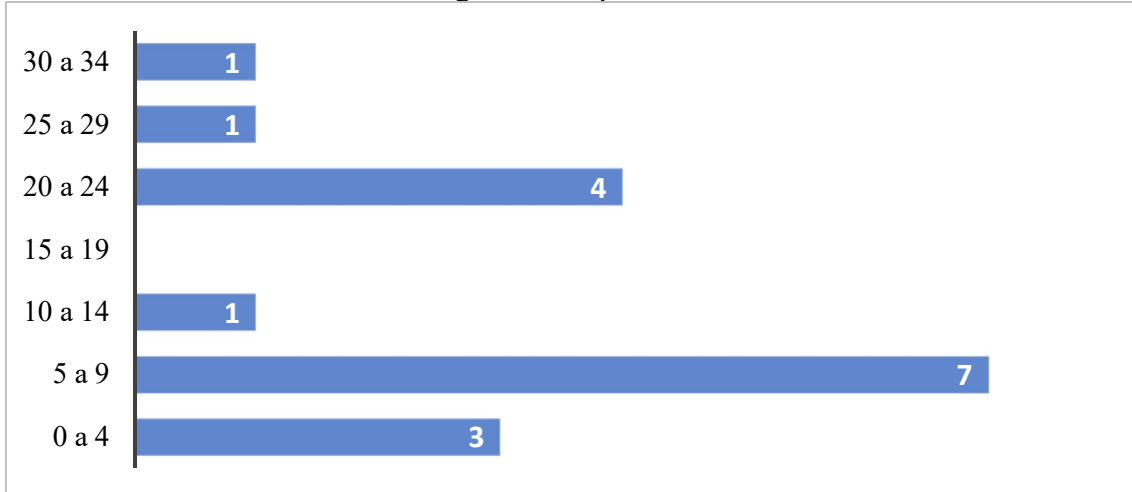


Figura 04: idade

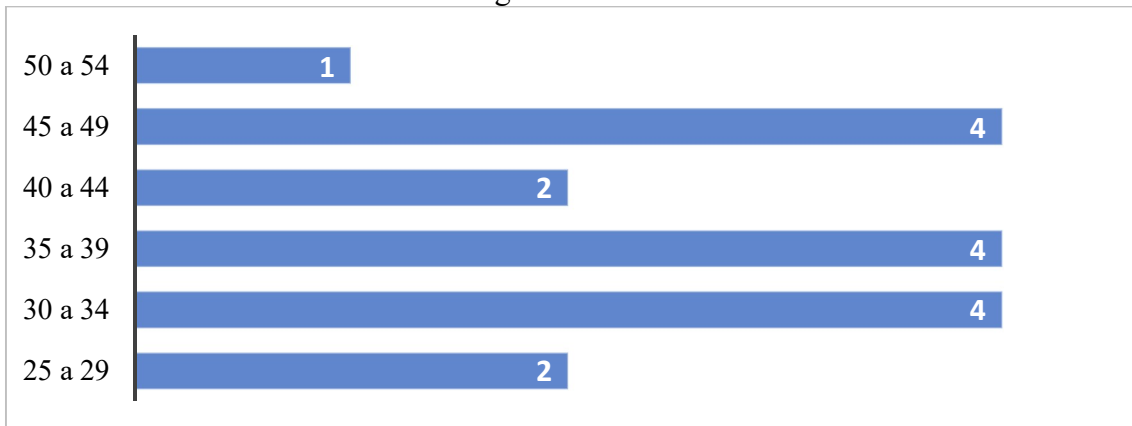


Figura 05: gênero



Figura 06: cargo



Figura 07: tipo de empresa em que atua

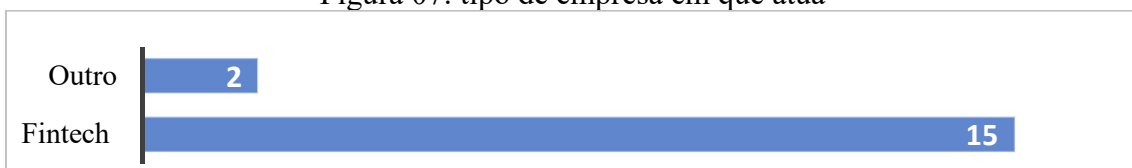


Figura 08: tamanho da empresa em que atua

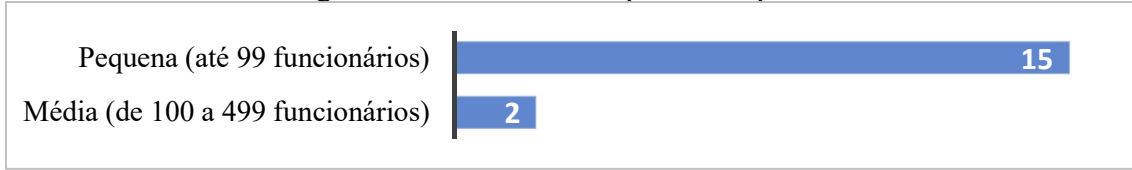
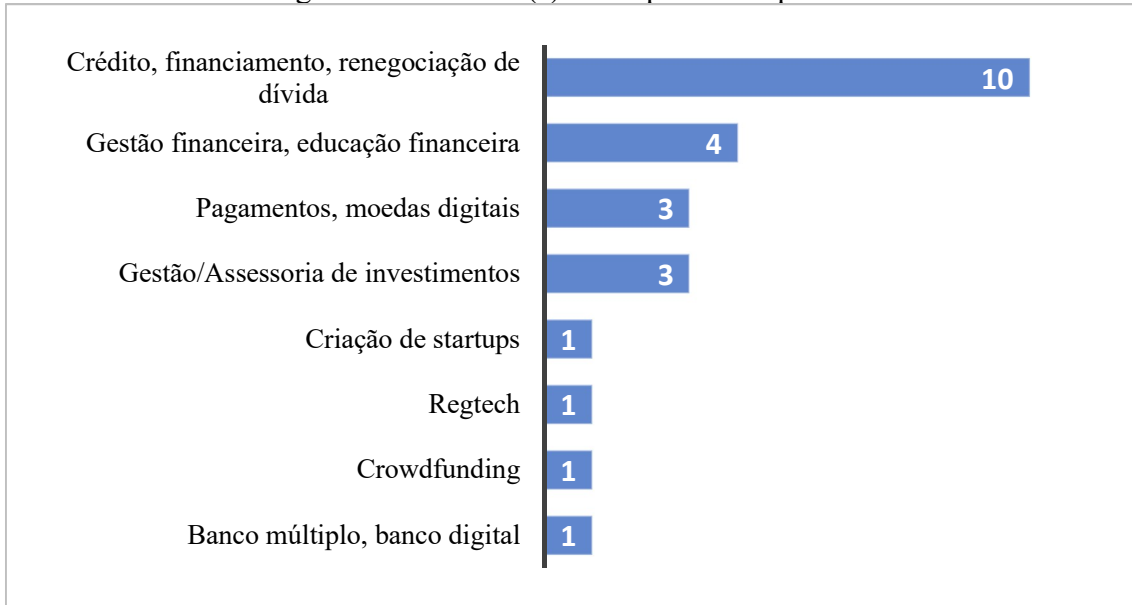


Figura 09: atividade(s) da empresa em que atua



### 5.3. Resultados da primeira rodada

O questionário utilizado na primeira rodada continha as 14 dimensões propostas para o relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira, espaços para o registro de comentários sobre cada um dos fatores e, ao final, espaço para a sugestão de inclusão de algum fator que, segundo o julgamento do participante, estivesse faltando na listagem.

Foi solicitado aos participantes que avaliassem cada um dos fatores, de acordo com o seu grau de concordância, por meio de uma escala Likert de cinco pontos (“concordo totalmente”, “concordo parcialmente”, “não concordo nem discordo”, “discordo parcialmente” e “discordo totalmente”).

Para permitir a manipulação dos dados, as opções da escala Likert foram convertidas em números conforme a Tabela 03.

Tabela 03: Correspondência entre números e respostas da escala Likert

concordo totalmente	5
concordo parcialmente	4
não concordo nem discordo	3
discordo parcialmente	2
discordo totalmente	1

A Tabela 04 apresenta o resultado da avaliação das 14 dimensões ordenadas por sua média final.

Tabela 04 resultado da avaliação dos 14 fatores

Dimensões propostas	média
as <i>fintechs</i> atendem às necessidades de nichos cujas características específicas não são atendidas facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais.	4,643
por meio de internet e telefonia celular, as <i>fintechs</i> prestam serviços independentemente de agências ou postos de serviços, atendendo, assim, às necessidades financeiras de comunidades isoladas.	4,607
<i>fintechs</i> possuem modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros e aumentam a facilidade de acesso por parte da parcela não atendida ou sub atendida pelo sistema financeiro.	4,536
as <i>fintechs</i> podem disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais, como planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional, de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.	4,357
as <i>fintechs</i> fomentam a competição no setor financeiro, fazendo com que os custos médios dos serviços sejam reduzidos, o que, conseqüentemente, viabilizará o acesso de uma parte da população hoje sem acesso a uma conta bancária ou com acesso insuficiente.	4,286
as <i>fintechs</i> podem representar uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias, a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.	4,286
as <i>fintechs</i> de seguros, as <i>insurtechs</i> , que se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis, têm o potencial de atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.	4,214
as <i>fintechs</i> disponibilizam produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário, e evitando a assunção irresponsável de dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando, assim, a inclusão financeira.	4,143

Dimensões propostas	média
<i>fintechs</i> buscam maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por biometria, etc), possuindo menos amarras regulatórias, razão pela qual são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as permite atuar com públicos menos atrativos, como negativados e informais.	4,143
as <i>fintechs</i> possuem algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar, ou mesmo substituir, a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais.	4,107
as <i>fintechs</i> , por apresentarem baixo custo operacional, conseguem ser rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.	4,071
as <i>fintechs</i> são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por essa razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que torna o mercado de serviços financeiros mais inclusivo.	3,929
as <i>fintechs</i> disponibilizam ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (matching, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante ao tomador encontrar o serviço de que precisa, no preço que pode pagar.	3,778
as <i>fintechs</i> realizam avaliações de risco mais abrangentes e mais flexíveis, considerando um maior número de informações. Ofertando, desta forma, crédito com menor exigência de garantias.	3,107

## 5.4. Resultados da segunda rodada

O passo seguinte da metodologia Delphi é solicitar aos participantes que avaliem a ordenação resultante da rodada anterior e, com acesso aos comentários realizados pelos especialistas para cada uma das dimensões, proponham eventuais alterações nessa ordenação.

A Tabela 05 traz quatro colunas. A primeira coluna mostra a média das posições sugeridas pelos especialistas na segunda rodada; a segunda coluna, a posição de cada fator-chave após a segunda rodada. A terceira e a quarta colunas trazem, respectivamente, a posição de cada fator-chave após a primeira rodada e a variação da posição entre uma rodada e outra.

Tabela 05: Resultados da segunda rodada do Delphi

Dimensões propostas	média (rodada 2)	posição (rodada 2)	posição (rodada 1)	variação
as <i>fintechs</i> irão atender às necessidades de nichos cujas características específicas não são atendidas facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais.	2,7647	1	1	0
as <i>fintechs</i> fomentam a competição no setor financeiro, fazendo com que os custos médios dos serviços sejam reduzidos, o que, consequentemente, viabilizará o acesso de uma parte da população hoje sem acesso a uma conta bancária ou com acesso insuficiente.	3,4118	2	5	3
por meio de internet e telefonia celular, as <i>fintechs</i> prestam serviços independentemente de agências ou postos de serviços, atendendo, assim, às necessidades financeiras de comunidades isoladas.	4,2941	3	2	-1
<i>fintechs</i> possuem modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros e aumentam a facilidade de acesso por parte da parcela não atendida ou sub atendida pelo sistema financeiro.	4,4118	4	3	-1
as <i>fintechs</i> disponibilizam produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário, e evitando a assunção irresponsável de dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando, assim, a inclusão financeira.	5,2941	5	8	3
as <i>fintechs</i> podem disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais, como planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional, de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.	6,7647	6	4	-2
as <i>fintechs</i> podem representar uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias, a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.	6,7647	7	6	-1
as <i>fintechs</i> , por apresentarem baixo custo operacional, conseguem ser rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.	8,0000	8	11	3
<i>fintechs</i> buscam maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por biometria, etc), possuindo menos amarras regulatórias, razão pela qual são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as permite atuar com públicos menos atrativos, como negativados e informais.	8,5294	9	9	0

Dimensões propostas	média (rodada 2)	posição (rodada 2)	posição (rodada 1)	variação
as <i>fintechs</i> possuem algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar, ou mesmo substituir, a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais.	9,4118	10	10	0
as <i>fintechs</i> são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por essa razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que torna o mercado de serviços financeiros mais inclusivo.	11,0588	11	12	1
as <i>fintechs</i> de seguros, as <i>insurtechs</i> , que se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis, têm o potencial de atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.	11,2353	12	7	-5
as <i>fintechs</i> realizarem avaliações de risco mais abrangentes e mais flexíveis, considerando um maior número de informações. Ofertando, desta forma, crédito com menor exigência de garantias.	11,4706	13	14	1
as <i>fintechs</i> disponibilizarem ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (matching, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante ao tomador encontrar o serviço de que precisa, no preço que pode pagar.	11,5882	14	13	-1

Como parte da metodologia Delphi, a cada rodada deve-se avaliar a convergência das opiniões dos especialistas. Desta forma, ao final da segunda rodada, foi aplicado o teste estatístico W de Kendall para o qual obteve-se o valor de 0,567. O valor, conforme mostrado na Tabela 02, indicando que as respostas dos especialistas atingiram um nível de consenso entre moderado e alto.

Para a avaliação de significância estatística do valor de W foi calculado o quiquadrado, 125,276, e o valor “p”, muito próximo de zero<sup>13</sup>, demonstrando, de acordo com (Prado, 2016) uma alta significância para o valor de W. A Tabela 06, abaixo, mostra os valores obtidos:

---

<sup>13</sup>  $1,82 \times 10^{-20}$



Tabela 06: estatísticas do Delphi para a segunda rodada

<b>estatísticas da segunda rodada</b>	
Número de critérios	14
Número de panelistas	17
Coeficiente de concordância (W) Valor de p	0,567
Grau de significância (chi-quadrado)	125,276
Valor de p	0

Após a verificação do nível de consenso atingido na segunda rodada, foi calculado, conforme indicado por (Schmidt, 1997), o coeficiente de correlação entre rodadas, tendo sido utilizado o tau de Kendall, (T).

Conforme mostrado por (Assis, 2016), quanto maior for o valor de T, maior o consenso entre rodadas sendo o valor 1 correspondente a um consenso absoluto. O valor obtido para T foi de 0,6923, conforme Tabela 7, a seguir.

Tabela 07: Correlação entre os rankings das duas rodadas

	<b>Valores</b>
<b>Coeficiente de correlação Kendall (T)</b>	0,6923
<b>valor de p</b>	0,0012
<b>Número de critérios</b>	14

O passo seguinte é avaliar a necessidade de realização de uma nova rodada Delphi. Uma vez que os resultados dos testes estatísticos apontam para um nível de consenso aceitável (entre moderado e grande) na segunda rodada e uma correlação alta entre a primeira e a segunda rodadas, decidiu-se por encerrar o painel Delphi na segunda rodada.

## 6. DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa trazem uma série de oportunidades de reflexão sobre o desenvolvimento do mercado de *fintechs* e o papel destas na inclusão financeira no contexto brasileiro.

A seguir, as quatorze dimensões propostas são abordadas e comentadas na ordem em que figuraram no ranking final construído pelos especialistas. São ainda mostrados os comentários dos especialistas, os quais são importantes para explicar sua importância relativa e para conectar o ranking com o contexto brasileiro.

Não são, contudo, mostrados todos os comentários na íntegra, tendo sido ocultados aqueles que fossem redundantes, não trouxessem informação relevante, ou não tratassem diretamente da dimensão em questão.

A dimensão escolhida como principal pelos especialistas refere-se à capacidade das *fintechs* **atenderem a nichos não atendidos pelo mercado.**

Os comentários sobre esta dimensão estão transcritos a seguir e indicam que a atuação das *fintechs* em nichos tende a aumentar, podendo se tratar de uma forma de atrair clientes com o objetivo de rentabilizá-los posteriormente.

Cada vez mais teremos *fintechs* focadas em nichos específicos resolvendo a dor exata daquele setor.

Acredito que nicho é uma forma de começar a oferta de serviços; num segundo momento depois de conquistada a confiança do cliente, a tendência é consumir mais produtos financeiros da mesma *fintech*.

O nicho de *fintechs* que atendem segmentos de classes sociais mais baixas ainda é pouco explorado.

Um exemplo que corrobora a importância dada a essa dimensão é a oferta, por parte de grandes bancos em parceria com *fintechs*, de serviços digitais desenhados para as necessidades específicas dos microempreendedores individuais – MEIs, um exemplo de nicho até hoje relegado pelo mercado. Bradesco<sup>14</sup> e Santander<sup>15</sup>, por exemplo, já ofertam contas para esse público, integradas a serviços de gestão, educação financeira e meios de pagamento.

---

<sup>14</sup> <https://banco.bradesco/mei/quero-ser-mei.shtm>

<sup>15</sup> <https://www.santander.com.br/conta-pessoa-juridica/mei>

Foi observado, no entanto, que nichos de classe mais baixa ainda são pouco explorados, o que pode indicar uma preferência por atendimento a nichos mais rentáveis.

A segunda colocada foi a dimensão “**redução de custos para o cliente associada ao aumento da competição**” causada pela entrada das *fintechs* no mercado e que irá, potencialmente, aumentar o acesso a serviços financeiros.

Os comentários transcritos a seguir mais uma vez trouxeram pontos que ajudam a aprofundar a questão.

A questão da entrada de desbancarizados no setor financeiro não se dá pura e simplesmente pelo menor custo médio, deve-se levar em consideração o acesso à internet, computadores, smartphones, etc. além da barreira cultural de usar apps para movimentações financeiras.

Acho que a bancarização não é apenas um problema de custo. Existem questões culturais e outros motivos que fazem que os desbancarizados não usem contas digitais.

Os grandes bancos possuem muuuuuuito capital disponível e muita penetração de mercado, além de braços no governo e em partidos, acho que é uma competição muito desigual ainda.

Oferecer preços mais baixos pode sim fomentar a concorrência, mas isso não quer dizer que isso venha realmente acontecer, já que um dos principais fatores de decisão no uso de um banco é a confiança na instituição e não apenas preço. Além disso, a estrutura de custos de uma *fintech* não é necessariamente mais eficiente que a de um banco - a capacidade de gerar e, principalmente, capturar valor é um desafio enorme para qualquer player do mercado, tradicional ou digital.

Os comentários dão destaque a três fatores que seriam importantes para garantir a competitividade no setor: (i) as infraestruturas celular e de internet, necessárias para a oferta adequada de produtos financeiros digitais, (ii) a conquista da confiança dos consumidores por parte das *fintechs*, uma vez que este seria um dos principais fatores de decisão no uso de um banco e (iii) um ambiente legal e regulatório justo, refletido na preocupação com o poder de influência política dos bancos.

Em terceiro lugar ficou o potencial que os serviços digitais, independentes de pontos de atendimento físicos, têm de “**atender aos que se encontram distantes de uma instituição financeira**”. Os comentários sobre esta dimensão mostram que, apesar do alto potencial para inclusão financeira, existem dificuldades a serem superadas, por exemplo, (i) o atendimento ao cliente (por telefone) seria muito custoso para as *fintechs* menores,

(ii) a ausência de infraestrutura celular e de internet inviabiliza o atendimento em comunidades isoladas e (iii) a população destas localidades não será incluída se não tiver algum grau de educação financeira.

Para muitas *fintechs*, atender por telefone ainda é super caro e inviável. Isso só faz sentido pra grandes *fintechs*.

Isto poderia ser uma realidade, porém neste caso específico, comunidades isoladas continuarão sem atendimento por não haver infraestrutura de telecomunicação, tanto internet como celular.

Em muitos locais, a presença física ainda é necessária por dois fatores: nem todos têm smartphones ou acesso à conexão de internet de qualidade e muitos não têm grau de educação financeira que seja suficiente para ter autonomia de entender e consumir serviços financeiros.

Os especialistas colocaram a “**desintermediação de serviços**” como facilitador de acesso a serviços financeiros em quarto lugar e os comentários deixam a entender que o potencial deste fator pode ser limitado a alguns serviços financeiros.

Pode ser que, de fato, serviços como a desintermediação de pagamentos, câmbio ou remessas, nos quais as instituições financeiras funcionam meramente como viabilizadoras, sejam mais atingidos pela desintermediação do que serviços de crédito, nos quais a instituição financeira atua precificando riscos sob uma visão de carteira, sendo, portanto, menos prescindível.

pagamentos no Brasil é um mercado altamente competitivo e lucrativo. Agora *p2p lending* acho que não tem tanta esperança assim

Em quinto lugar ficou a “**melhoria da educação financeira de indivíduos**” relacionado à disponibilização de produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras. Sobre esta dimensão, os comentários jogam luz no que seria uma dissonância entre rentabilidade da instituição financeira e a correta orientação à tomada de decisão do cliente.

Na prática, apesar da possibilidade tecnológica, as *fintechs*, a exemplo das instituições financeiras tradicionais, tenderiam a focar em lucro, buscando vender produtos mais rentáveis a públicos menos arriscados. Os comentários sugerem, também, que a educação financeira pode influenciar mais no uso da tecnologia do que o sentido inverso.

A maioria das *fintechs* de investimento não está focando em empresários ou pessoas mais velhas e sim em jovens adultos classe A para cima que não tem tempo ou não querem investir no detalhe.

Se o usuário entende onde está (gestão financeira), tem objetivos e um sistema calcula pra ele e mostra o que ele precisa fazer para chegar lá (quanto poupar, por quanto tempo e quanto o dinheiro precisa render), fica fácil gastar melhor. Além disso, é necessário ofertar produtos transparentes a preços justos.

Se o usuário conhece a regra do jogo saberá escolher e demandar. Como o sistema financeiro tradicional é remunerado por produtos, não tem interesse em ser transparente e entregar boas ofertas aos clientes. *Fintechs* podem ter. Ao menos a minha tem.

Muitas *fintechs* focam em melhorar experiência do usuário em relação ao produto/serviço (dentro de uma visão de UX/UI), mas não necessariamente ajudam o usuário a tomar melhores decisões em relação a dívidas e taxas. Exemplo é o Nubank, que tem uma usabilidade incrível e resolve vários problemas de comunicação com a prestadora de serviço que os usuários têm em empresas tradicionais, mas não tem taxas de juros menores/muito diferentes do que é praticado no mercado.

Não acredito que podemos afirmar categoricamente que grande parte das *fintechs* está preocupado com a educação financeira dos clientes - tampouco em estimular poupança e planejamento previdenciário.

Ainda relacionado a educação financeira, os especialistas elegeram como sexto fator mais relevante a “**melhoria da educação financeira de empresas**”, referente à disponibilização de produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais.

Os comentários dos especialistas remetem à competitividade entre prestadores desse tipo de serviço, o que sugere que o mercado esteja rapidamente ocupando esse espaço.

muitas pequenas *fintechs* boas e focadas nisso

Não acho que seja algo relacionado a categoria de *fintechs*, mas sim relacionado a maior competição do setor.

Há de se destacar que tais serviços projetados para auxílio na gestão não visam necessariamente à educação financeira ou à inclusão. Muitas vezes, são mecanismos utilizados pelas instituições financeiras (tradicionais ou não) para acessar informações de interesse comercial (perfil de compras, vendas, pagamentos etc) e, posteriormente, ofertar outros serviços que rentabilizem aquele cliente.

O sétimo fator de maior importância, segundo os especialistas, seria a possibilidade de as *fintechs* se tornarem uma “**alternativa para os que não confiam nas instituições financeiras**” e se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.

Apesar de darem relevância o suficiente para posicionar o fator na metade superior do *ranking*, os especialistas, em seus comentários, demonstraram algum ceticismo ao destacar que a experiência digital também pode causar intimidação e desconforto.

acho que ainda não existe uma pesquisa sobre a intimidação social causada por apps ou uso de celular, mas deve existir em algum grau, dado que minha vó tinha medo de escada rolante

Apesar de concordar, existem também pelo menos dois problemas: analfabetismo para lidar com experiências digitais e a necessidade que ainda se vê de atendimento humano.

A usabilidade do serviço também precisa ser inclusiva, do contrário o desconforto causado do mundo real será levado para o mundo digital.

A oitava dimensão, já entrando na metade inferior do *ranking*, refere-se à “**redução de custo para o cliente associada a um menor custo operacional**”.

Algumas questões levantadas pelos especialistas indicam que essa hipótese não é necessariamente verdade, havendo de se levar em conta a escala da *fintech*, o modelo de negócio (do qual depende a rentabilidade) e, no contexto brasileiro, o poder de mercado dos grandes bancos.

Sobre esse último ponto, um dos comentários faz referência às tarifas de saque nos bancos 24 horas, de valor muito alto para as *fintechs* e bancos menores de forma geral. Os grandes bancos, em contraste, se beneficiam de um caráter praticamente monopolista deste mercado, dominado por uma única empresa<sup>16</sup> pertencente a Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil e Caixa.

só as *fintechs* realmente grandes conseguiriam fazer isso, as pequenas precisam focar em clientes que sejam rentáveis rapidamente com pouco custo de aquisição, o que geralmente é um mercado b2b ou de classe B para cima.

---

<sup>16</sup> <https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco24Horas>

Existem serviços que ainda inviabilizam deixar os preços mais acessíveis principalmente para os desbancarizados, que é o caso do saque que hoje a empresa pertence aos bancos, dificultando a cobrança baixa pelas *fintechs*.

o entrave é competir com as taxas zeradas dos grandes bancos, muitas vezes vinculadas a vendas casadas de seus produtos.

O menor custo operacional não garante rentabilidade, isso também depende do modelo de negócios escolhido. De nada adianta ter um custo fixo e/ou variável mais baixo se as transações não geram qualquer receita.

Não se trata propriamente de baixo custo operacional, o que pode não ser verdade, mas de foco nas suas atividades core, com menor burocracia para tomadas de decisão e foco no cliente. Esta soma de fatores resulta em resultados mais eficazes para o cliente.

A dificuldade de rentabilizar um modelo de negócios focado em custo operacional baixo e tarifas baixas é muito bem ilustrada pelo caso do Nubank<sup>17</sup> que, apesar de crescimento acelerado da base de clientes e do faturamento vem apresentado, até o presente momento, prejuízos crescentes.<sup>18</sup>

Na posição número nove do *ranking*, de acordo com os especialistas, ficou a capacidade de prestar “**atendimento simplificado e com menos exigências**”, o que permitiria às *fintechs* oferecerem serviços a públicos menos atrativos como negativados e informais.

Nos comentários, os especialistas destacaram que o arcabouço regulatório somente favorece às *fintechs* pequenas. De fato, *fintechs* que queiram operar em escala devem se submeter à regulação do BACEN, arcando com um custo regulatório proporcionalmente superior ao das instituições maiores.

Outro destaque fez referência à legislação, que seria permissiva com o devedor, obrigando as instituições financeiras a serem mais criteriosas e burocráticas.

Acredito que esta burocracia acontece devido a não termos uma legislação mais rígida quanto a devedores. Parte da população já sabe que devido a isto, a punição pouco acontece, principalmente se as dívidas forem de baixo valor. É mais fácil deixar caducar e esperar passar 5 anos. Depois disso, volta-se a ter acesso ao pouco que tinha. E fica neste círculo vicioso.

Menos amarras regulatórias é uma premissa que só é verdadeira para operações pequenas. Para atingir escala as *fintechs* precisam sim se submeter ao Bacen, e a

---

<sup>17</sup> <https://nubank.com.br/>

<sup>18</sup> <https://www.infomoney.com.br/negocios/nubank-tem-prejuizo-de-r-139-milhoes-no-semester-por-escolha/>

estrutura necessária é proporcionalmente mais cara dados os recursos disponíveis em comparação aos grandes bancos.

Em décimo, relacionado à informação assimétrica como barreira ao acesso a serviços financeiros, ficou a capacidade de as *fintechs* **“reduzirem a assimetria de informação pela utilização de informação não estruturada”**.

Apesar de, conforme já mencionado neste trabalho, já haver *fintechs* utilizando esse tipo de informações em seu modelo de negócio, parece haver, tanto pelos comentários colhidos quanto pela posição desta dimensão, um certo descrédito quanto à utilização de dados alternativos. Esse fato pode não ser uma negação dessa possibilidade, mas sim o reconhecimento de que muito deverá ser feito para que ela se torne uma realidade.

Esse lance de pegar dados de redes sociais é um pouco de perda de tempo na minha opinião, as apis não servem muito para isso e duvido que seja rapidamente conclusivo. Eu não recomendaria isso para nenhuma fintech, diria para eles focarem em dados gerados dentro do aplicativo delas

Ainda tem muito a desenvolver.

Concordo parcialmente, pois o uso dos dados de clientes não é uma exclusividade das *fintechs*. Talvez as *fintechs* estejam mais dispostas a usar esse tipo de dado e ter esse tipo de abordagem quantitativa em relação aos clientes.

Em décimo primeiro, ainda relacionado à assimetria de informações e, por essa razão, relacionado à dimensão anterior, está a capacidade das *fintechs* **“reduzirem a assimetria de informação pela melhoria na análise dos dados”** por realizarem análises mais elaboradas das informações disponíveis e consequentemente, aferirem melhor os riscos de uma operação, tornando os serviços financeiros mais inclusivos.

Em outras palavras, com a adoção de algoritmos mais eficientes, utilizando, por exemplo, *big data*, *data mining* e inteligência artificial para tratar os mesmos dados tratados em uma análise convencional, as *fintechs* poderiam viabilizar o atendimento a um público que é considerado demasiadamente arriscado pelas instituições financeiras tradicionais.

Esse foi o fator que, apesar de sua posição final em termos de relevância para a inclusão financeira, gerou o maior número de comentários.

De forma geral, os especialistas não acreditam que as *fintechs* se diferenciem em termos de capacidade de análise, mas sim em termos de flexibilidade, modelo de negócio e cultura, já que as mesmas informações estão disponíveis aos grandes bancos que possuem capacidade de desenvolver os mesmos algoritmos, caso optem por fazê-lo.



Acredito que as instituições financeiras tradicionais tenham até mais informações, mas os modelos de análise são muito "engessados", não tem flexibilidade nenhuma em fazer uma análise individual de cada cliente.

As mesmas informações estão disponíveis para quase todos os players. A diferença entre bancos e *fintechs* é que as *fintechs* estão desenvolvendo motores de crédito que estão incluindo variáveis além das consideradas pelos players tradicionais, mas são poucas as que realmente possuem informações proprietárias.

Os bancos não são obrigatoriamente menos capazes de avaliar seus clientes, porém com suas estruturas inchadas precisam de mais receita para suportar sua estrutura operacional. Do outro lado estão as *fintechs*, operações enxutas, eficazes e direcionadas ao cliente, com o principal objetivo de prestar um bom serviço e com recorrência.

As *fintechs* podem usar informações dos clientes (ex: big data) para melhorar o aferimento de riscos, mas essa possibilidade não necessariamente se traduz em realidade. É uma possibilidade. E essa possibilidade também está aberta para empresas tradicionais.

Ainda são rudimentares as análises das *fintechs*, apenas são mais rápidas em implementar. Mas carecem de maior elaboração

Diria que *fintechs* têm apetite por decisões mais *data-driven*, que podem resultar na aprovação de clientes que seriam rejeitados pelo mercado tradicional. Não acho, por outro lado, que as *fintechs* têm, por si só, maior capacidade de segregação de bons/maus clientes, mas sim o seu *modus-operandi/cultura*, que é diferente do mercado bancário.

Os especialistas elencaram o “**desenvolvimento e a ampliação do mercado de seguros**” na décima segunda posição. Os comentários sugerem que os efeitos inclusivos da chegada das *insurtechs* no mercado de seguros não dependem apenas das *fintechs*, citando, especialmente, a regulamentação do mercado realizada pela SUSEP.

Em relação a seguros, os serviços oferecidos ainda são extremamente caros, não depende apenas das *fintechs* para mudar isto.

Maioria das *insurtechs* em operação no país são *marketplaces*. O que vai mudar acesso é a criação de produtos diferentes.

As *insurtechs* ainda são muito limitadas pelas regras da SUSEP e pela sua dependência da parceria com seguradoras tradicionais.

A penúltima dimensão da lista foi a capacidade de as *fintechs*, por serem mais flexíveis e por realizarem avaliações de risco mais abrangentes que consideram um maior número

de informações, criarem modelos de negócio que “**reduzam ou eliminem a necessidade de garantias**”.

Dentre os pontos destacados nos comentários aparece, mais uma vez, a questão legal/regulatória que dificulta a efetivação de uma flexibilidade de garantias uma vez que as leis seriam pouco rígidas com os inadimplentes. Conforme lembrou um dos especialistas, as *fintechs* podem sim oferecer processos de inclusão de garantias mais ágeis. Não faz parte do escopo deste trabalho, no entanto, pesquisar a relação entre a agilidade na inclusão de garantias e a inclusão financeira.

Alternativamente, um dos especialistas sugeriu que a inclusão se daria na verdade pela realização de análises ainda mais rígidas, as quais possibilitariam a venda de serviços a quem não possui acesso ao sistema financeiro. Este ponto traz uma reflexão interessante uma vez que, em geral, as instituições financeiras levam em consideração o relacionamento de longo prazo para decidir sobre o fornecimento ou não de serviços financeiros como crédito, (Frame, Srinivasan and Woosley, 2001), possibilidade que é negada àqueles que jamais puderam sequer iniciar algum relacionamento com o mercado financeiro. A disponibilização de análises ainda mais rigorosas e a inclusão de clientes considerados mais arriscados é, portanto, uma chance àqueles que se encaixam em perfis de risco mais elevado.

Como afirmei anteriormente, acredito que falta uma legislação mais rígida quanto a esta questão da inadimplência.

Um dos maiores problemas, no Brasil, dessa modalidade de crédito é a execução da garantia.

*fintechs* podem facilitar o processo de inclusão de garantias. Reduzir a necessidade de garantias é uma questão que afeta o produto (custo vs. inadimplência).

A afirmação assume que as *fintechs* tem motores de crédito melhores que as instituições tradicionais, o que não é necessariamente verdade.

Você precisa de muito investimento e capital de giro como uma *fintech* para realmente tornar crédito acessível. Eu diria que a maioria possui análises de risco mais rígidas ou um teto mais baixo (e aí se diferenciam dos outros pelo acesso)

Em último lugar dentre as dimensões propostas, ficou a capacidade de as *fintechs* promoverem a “**redução de assimetrias na negociação entre instituições financeiras e**

**clientes**”, fomentando a competição e possibilitando ao cliente encontrar o produto mais adequado e ao melhor preço.

Para esse fator houve apenas um comentário no sentido de que tais ferramentas “ajudam, não garantem” o acesso. A falta de outros comentários dificulta a análise das razões pelas quais o fator foi colocado em último lugar.

### **6.1. Destaques dados pelos especialistas**

Os comentários dos especialistas indicam muitos aspectos que prejudicam a relação entre *fintechs* e inclusão financeira e que podem dificultar o desenvolvimento do potencial inclusivo da tecnologia. Alguns destes aspectos foram apontados simultaneamente em mais de uma das dimensões.

Estes aspectos têm, portanto, sua importância magnificada na agenda de inclusão financeira, ao menos no que se refere às *fintechs* como ferramenta desta agenda. A Tabela 08 destaca, para cada dimensão, quais foram os principais aspectos apontados pelos especialistas.

Vale destacar, no entanto, que: (i) a ausência de menção de algum dos aspectos não significa ausência de correlação com a dimensão sendo analisada e (ii) foram destacados apenas os principais aspectos.

Tabela 08 principais aspectos mencionados por dimensão de relacionamento proposta

	legal/regulatório	educação financeira e/ou digital	infraestrutura celular/internet	comportamento cultura	problemas mercadológicos
<b>atendimento a nichos não atendidos pelo mercado</b>					X
<b>redução de custos para o cliente associada ao aumento da competição</b>	X	X	X	X	X
<b>atendimento aos que se encontram distantes de uma instituição financeira</b>		X	X		X
<b>desintermediação de serviços</b>					X
<b>melhoria da educação financeira de indivíduos</b>		X			X
<b>melhoria da educação financeira de empresas</b>					X
<b>alternativa para os que não confiam nas instituições financeiras</b>		X		X	
<b>redução de custo para o cliente associada a um menor custo operacional</b>					X
<b>atendimento simplificado e com menos exigências</b>	X				
<b>redução da assimetria de informação pela utilização de informação não estruturada</b>					X
<b>reduzirem a assimetria de informação pela melhoria na análise dos dados</b>					X
<b>desenvolvimento e a ampliação do mercado de seguros</b>	X				X
<b>redução ou eliminação da necessidade de garantias</b>	X				X
<b>redução de assimetrias na negociação entre instituições financeiras e clientes</b>					
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

São, portanto, cinco os aspectos de maior destaque nos comentários dos especialistas. (i) o aspecto legal e regulatório, (ii) a educação financeira e/ou digital, (iii) a infraestrutura celular e de internet, (iv) comportamento e cultura e (v) aspectos mercadológicos.

Com relação ao aspecto legal e regulatório, houve uma menção ao poder que os grandes bancos teriam sobre governos e partidos, à permissividade da lei para com os devedores e à desproporcionalidade entre *fintechs* e instituições financeiras tradicionais na regulação do Banco Central e da Susep

Já com relação à educação financeira, os comentários sugerem a sua importância tanto no acesso a serviços financeiros quanto na sua correta utilização, os comentários, no entanto,

não se referem somente à educação financeira, mas também à educação para lidar com experiências digitais, como barreira à inclusão financeira.

A infraestrutura foi lembrada por duas vezes. De fato, a ausência de redes celulares e de internet, bem como a eventual falta de acesso a *smartphones*, computadores e/ou outros aparelhos similares, impede o avanço das *fintechs* e, conseqüentemente, dos efeitos na inclusão financeira que viriam a reboque.

Aspectos comportamentais e culturais também foram mencionados por duas vezes. Parece haver questões culturais associadas à geografia, à confiança nas instituições e à faixa etária, por exemplo. Uma eventual barreira cultural à utilização das *fintechs* por parte destes públicos limitaria o potencial inclusivo da tecnologia.

Por fim, aspectos mercadológicos foram os mais citados, valendo destacar a percepção, muitas vezes externada pelos especialistas, de que a concorrência com os grandes bancos ainda seria bastante desafiadora.

## **6.2. Comparação: *The Global Findex database***

A base de dados *The Global Findex Database*<sup>19</sup>, atualizada periodicamente pelo Banco Mundial, é a mais abrangente do mundo sobre acesso e utilização de serviços financeiros como poupança, crédito, seguros etc.

De particular interesse para o presente trabalho são as informações referentes aos motivos pelos quais os adultos, em especial no contexto brasileiro, não acessam o sistema financeiro. Conforme já abordado ao longo do texto, esses motivos compõem algumas das principais barreiras à inclusão financeira e o estudo da relação entre tais motivos e a tecnologia permite refletir sobre o papel da tecnologia na inclusão financeira *per se*.

De posse dos resultados da pesquisa, cabe uma comparação entre o ranking das principais dimensões do relacionamento entre *fintechs* e inclusão financeira e as barreiras apontadas pela *The Global Findex Database* para o Brasil. A Tabela 09, apresenta em ordem decrescente de importância, todos os fatores apontados pela *Findex Database*:

---

<sup>19</sup> <https://globalfindex.worldbank.org/>

Tabela 09: principais motivos para não possuir uma conta corrente no Brasil

Fonte: *The Global Findex Database*

<b>Motivo alegado para não possuir uma conta</b>	<b>Percentual, dentre os adultos sem acesso a uma conta, que alegam tal motivo</b>
Recursos insuficientes	57,8%
Serviços são caros demais	56,5%
Usa a conta de um familiar	50,8%
Distância da instituição financeira	31,8%
Falta de confiança nas instituições financeiras	25,0%
Falta de documentação	18,9%
Razões religiosas	5,0%
Não precisa de uma conta	0,8%

Antes de prosseguir, vale uma reflexão sobre o motivo “recursos insuficientes”. Levando em conta o fato de que apenas 0,8% dos respondentes declararam não precisar de uma conta, conclui-se que praticamente a totalidade dos que declararam não dispor de recursos suficientes avaliam que, em algum grau, precisam de uma conta bancária. Dessa forma, conclui-se este que esse motivo tende a estar correlacionado a outro(s) motivo(s) listado(s).

Nesse caso, tanto o primeiro, ao menos em parte, quanto o segundo motivo da lista, parecem estar ligados à mesma questão de custo-benefício dos serviços financeiros. Dentre os demais motivos, a opção por utilizar a conta de um familiar, terceiro motivo mais frequentemente mencionado, também pode apresentar correlação com a percepção de que abrir e manter uma conta corrente seja demasiadamente caro.

Com relação diretamente aos efeitos das *fintechs* sobre os custos dos serviços financeiros para os clientes, este trabalho propõe duas dimensões. Uma delas sugere que as *fintechs* promovem redução de custos aos clientes por fomentarem uma maior competitividade no mercado e outra, por apresentarem custos operacionais mais baixos, fato que possibilitaria a oferta de serviços mais baratos.

Essas dimensões foram ranqueadas, respectivamente, em segundo e em oitavo lugares, (Tabela 08) donde se conclui que o maior potencial para redução de custos estaria no aumento da competição no mercado.

A convergência, neste ponto, entre a avaliação dos especialistas e as motivações declaradas para não se possuir uma conta bancária deve, portanto, nortear a ação de

legisladores e reguladores no âmbito da condução da agenda de inclusão financeira no país, a quem cabe incentivar a concorrência entre as *fintechs* e as instituições financeiras tradicionais.

Prosseguindo, o terceiro motivo mais frequentemente apontado para não se possuir uma conta bancária no país é a utilização da conta de um familiar. Cabe aqui, antes de mais nada, abordar a questão de gênero. Seria este motivo relacionado ao *gap* entre homens e mulheres?

Com base na *Findex Database*, há razões para se acreditar que sim. Algumas das variáveis da pesquisa, mostradas na Tabela 10, mostram as mulheres com menor acesso a contas correntes, cartões de débito ou crédito e à poupança, além de uma maior dependência de familiares e amigos em eventuais emergências financeiras.

Tabela 10: diferenças entre gêneros no acesso a serviços financeiros

Variáveis da <i>Findex Database</i>	mulheres	homens	diferença
Conta corrente	67,5%	72,8%	-5,3%
Cartão de crédito	22,0%	32,6%	-10,7%
Cartão de Débito	54,4%	64,8%	-10,4%
Recorre à família ou amigos em uma emergência financeira	50,8%	34,8%	16,1%
Possui poupança para uma emergência financeira	11,9%	16,0%	-4,1%

Associados ao mesmo motivo - o uso da conta de um familiar - podem estar a falta de documentação necessária - onde se encaixariam aqueles que não conseguem comprovar renda, endereço fixo ou não possuem cadastro positivo - e a idade, uma vez que para compor a *Findex Database* são considerados adultos sem acesso a uma conta bancária todos aqueles que possuam 15 anos ou mais (faixa que engloba estudantes e recém formados) e que não possuam uma conta.

Cada um dos três casos citados (gênero, falta de documentação e idade) pode ser considerado um nicho distinto de clientes, dadas as suas características e necessidades específicas. Neste ponto há, novamente, uma convergência entre os motivos para o não acesso a uma conta bancária apontados pelo Banco Mundial e a opinião dos especialistas, que elencaram como a principal dimensão da relação entre as *fintechs* e a inclusão financeira, a capacidade dessas em criar soluções desenhadas para nichos específicos de clientes.

O motivo seguinte, mencionado por 31,8% dos que não têm acesso a uma conta bancária, é a distância até a instituição financeira. A exemplo dos motivos abordados anteriormente, este encontra correspondência nos fatores-chave melhor ranqueados, uma vez que os especialistas listaram o potencial de as *fintechs*, por serem independentes de agências ou postos de atendimento, conseguirem atender àqueles que hoje se encontram isolados.

Apesar de reconhecido tal potencial, os comentários dos especialistas chamaram atenção para a necessidade de uma infraestrutura adequada de internet e telefonia, sem a qual as possibilidades trazidas pelas *fintechs* não se materializam.

Sobre esse ponto, cabe destacar a promulgação, no dia 3/10/2019, da lei federal nº 13.879, que visou modernizar o marco regulatório das telecomunicações, incentivando investimentos ao promover maior previsibilidade sobre a renovação das concessões e sobre o retorno dos ativos fixos, além de priorizar, conforme seu Parágrafo terceiro, Artigo 144-A, a “implantação de infraestrutura de rede de alta capacidade de comunicação de dados em áreas sem competição adequada e a redução das desigualdades”.

Ainda é cedo, contudo, para prever os reais impactos dessa Lei na qualidade e na disponibilidade de infraestrutura para as regiões isoladas.

Dando continuidade à lista da *Findex Database*, 25% dos sem acesso a uma conta bancária declararam “Falta de confiança nas instituições financeiras”. Com relação a esse ponto, os especialistas avaliaram como mediana a capacidade das *fintechs* em contornar o desconforto e a intimidação causada pelas instituições financeiras tradicionais, lembrando, em seus comentários, que os mesmos sentimentos podem ser levados para o mundo digital, e ressaltando a importância da educação financeira nessa relação.

Corroborando os comentários dos especialistas, (ABFintechs and PwC, 2018) avalia que a confiança, fruto de um ambiente de controles maduros, altamente regulado e com sólido sistema de segurança, é uma vantagem competitiva das instituições financeiras tradicionais em relação às *fintechs*.

Já a “falta de documentação”, motivo apontado por 18,9% dos sem acesso a uma conta bancária (Tabela 09), relaciona-se à dimensão ranqueada na nona posição, a qual se refere à capacidade das *fintechs* serem menos burocráticas (Tabela 08). Segundo os especialistas, esta dimensão é prejudicada pela falta de aplicação de uma regulação proporcional às *fintechs* e pelas leis supostamente permissivas para com o devedor.



Os demais motivos (razões religiosas e falta de necessidade de uma conta) não fazem parte do escopo do presente trabalho, além de serem, comparativamente, muito pouco relevantes.

### 6.3. Comparação: Relatório Sebrae sobre o financiamento das MPEs no Brasil

Uma vez que o *Findex Database* levou em conta apenas pessoas físicas, vale realizar comparação semelhante dos resultados deste trabalho com os dados do relatório especial sobre financiamento às micro e pequenas empresas - MPEs no Brasil, (SEBRAE, 2017).

O referido relatório apresenta uma extensa pesquisa realizada sobre crédito às MPEs no país, sendo bastante oportuna sua comparação com os resultados do presente trabalho. As Tabelas 11 e 12 mostram, respectivamente, os motivos alegados por aqueles que não tentaram empréstimo em 2017 e as principais dificuldades encontradas por aqueles que tentaram.

Tabela 11: motivos alegados por quem não tentou empréstimo  
Fonte (SEBRAE, 2017)

Por que não tentou empréstimo em banco (2017)?	%
Não necessita	39%
Não gosta de empréstimo	16%
Não confia na política econômica	15%
Não conseguiria pagar	11%
Não gosta de juros	6%
Burocracia	3%
Outras razões	10%

Tabela 12: dificuldades alegadas por quem tentou empréstimo  
Fonte (SEBRAE, 2017)

Principais dificuldades que encontrou para obter empréstimo novo (2017)	%
taxa de juros muito alta	48%
falta de garantias reais	20%
falta de avalista/fiador	16%
documentação fiscal exigida	11%
documentação contábil exigida	10%
outras	10%
nenhuma	18%

A aversão ao crédito bancário fica clara, na Tabela 10, principalmente pelos motivos “não gosta de empréstimo”, “não confia na política econômica” e “não gosta de juros”. A esta aversão estão associadas duas dimensões do relacionamento entre as *fintechs* e a inclusão financeira: (i) a melhoria da educação financeira de empresas e (ii) a alternativa para os que não confiam nas instituições financeiras.

Ao olhar para as dificuldades enfrentadas por aqueles que tentaram obter crédito, (Tabela 12), o valor das taxas de juros se encontra em primeiro lugar. Fato que nos remete, à exemplo da comparação com a *Findex Database*, à importância da competição como dimensão capaz de reduzir o preço de serviços.

As dificuldades seguintes referem-se à composição de garantias. Neste ponto, conforme visto anteriormente, as perspectivas de atuação das *fintechs* podem não ser tão promissoras, segundo os comentários dos especialistas, devido ao tratamento brando dispensado aos devedores inadimplentes, por parte da lei brasileira.

Vale destacar também as alegadas dificuldades em obter documentação fiscal ou contábil, que somam 21% dos casos e, de forma análoga à comparação com a *Findex Database*, se referem à capacidade das *fintechs* serem menos burocráticas - dimensão que, sendo dependente da aplicação de uma regulação proporcional às *fintechs* e de leis mais efetivas para com o devedor, foi ranqueada na nona posição.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Os resultados encontrados neste trabalho contribuem para aprofundar o conhecimento sobre o potencial das *fintechs* como viabilizadoras de inclusão financeira no país e mostram possíveis caminhos para políticas públicas relacionadas a este tema.

Sobre estes caminhos, destacam-se três frentes de atuação de fundamental importância: (i) a expansão e modernização da infraestrutura móvel de internet; (ii) o fomento à educação financeira e digital, (iii) e o estabelecimento de um marco legal-regulatório adequado.

A primeira frente - expansão e modernização da infraestrutura móvel e de internet - permitiria o acesso a serviços financeiros, por meio das *fintechs*, para populações em locais de difícil acesso, populações rurais, comunidades isoladas ou distantes de pontos de atendimento de instituições financeiras.

A segunda frente - fomento à educação financeira e digital – pode potencializar o efeito das *fintechs* no atendimento ao público financeiramente excluído, possibilitando o correto uso dos serviços e melhores tomadas de decisões financeiras, além da mitigação de barreiras culturais e/ou comportamentais às experiências digitais.

Por fim, um adequado marco legal e regulatório - contemplando leis que facilitem a cobrança e a execução de garantias, além da garantia à proporcionalidade no tratamento de *fintechs* por parte dos reguladores - foi lembrado como premissa para que as *fintechs* possam desenvolver processos menos burocráticos de cadastro e concessão de crédito, flexibilizar garantias e modelar produtos de seguros mais customizados para o público hoje não atendido por este mercado.

### 7.1. Implicações para políticas públicas

No presente trabalho foram reunidos elementos que validam a importância da agenda de inclusão financeira no país e reforçam o entendimento de que a transformação que está sendo imposta ao setor financeiro pela tecnologia, com o crescimento das *fintechs*, configura uma oportunidade significativa no âmbito desta agenda.

Desta forma, o presente trabalho contribui para legitimar a elaboração e execução das políticas públicas para a inclusão financeira nos setores do governo e órgãos públicos, aos quais compete o tema.

Para além da legitimação das políticas, o presente trabalho buscou contribuir para a orientação das mesmas, ao chamar a atenção para a aparentemente irreversível tendência de digitalização pela qual passam os serviços financeiros. Neste contexto, a predominância do digital sobre o convencional deverá ser levada em conta no desenho de qualquer política que vise à inclusão financeira.

Por fim, o ordenamento, por especialistas do setor, das dimensões no relacionamento entre as *fintechs* e inclusão financeira, em termos de sua importância, pode contribuir para a priorização das ações e políticas públicas que tenham maior potencial de impacto.

Conforme demonstrado neste trabalho, alguns aspectos foram apontados pelos especialistas como gargalos na relação entre as *fintechs* e a inclusão financeira. Cabe aos setores e órgãos governamentais pertinentes atuarem nestes gargalos para amplificar o potencial de inclusão financeira trazido pela inovação tecnológica no setor. Os principais aspectos destacados foram: (i) o marco legal e regulatório, (ii) a educação financeira e/ou digital, (iii) a presença de infraestrutura celular e de internet, (iv) aspectos comportamentais e/ou culturais e (v) dificuldades mercadológicas em geral.

Dentre os cinco aspectos acima citados, os três primeiros são de especial interesse da agenda pública de inclusão financeira.

No âmbito do primeiro aspecto, as questões legais e regulatórias, os comentários dos participantes sugerem dificuldades na recuperação de crédito e na execução de garantias. Vale lembrar que a dificuldade na prestação de garantias é uma das principais barreiras à inclusão financeira, hipótese reforçada por (SEBRAE, 2017).

Do ponto de vista da agenda pública, caberia buscar entender o quanto as dificuldades na recuperação de crédito e na execução de garantias, em vez de protegerem o consumidor, não estariam acentuando barreiras à inclusão financeira por obrigarem as instituições financeiras a serem mais criteriosas e exigentes com os pequenos, demandando garantias ainda melhores (pela facilidade de execução) e abrindo mão de atuar com o público mais frágil.

Com relação à regulação financeira, um dos comentários sugere uma desproporcionalidade no tratamento dado pelo regulador. De fato, a Resolução Banco Central nº 4.656, de 2018, em seu Capítulo III, define e regulamenta a atividades das SCDs, impondo, entre outras restrições, a vedação a operações com capital de terceiros.

É compreensível que, diante da responsabilidade de preservar o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional, o Banco Central do Brasil tenda a ser conservador. A vedação à utilização de capital de terceiros, no entanto, parece impor uma desvantagem competitiva estrutural às *fintechs* e, conforme sugerem os resultados da presente pesquisa, é por meio do aumento da competitividade que as *fintechs* fomentam a redução de custos de serviços financeiros, criando espaço para a inclusão financeira.

Cabe aos reguladores, portanto, avaliar a possibilidade de tornar as regras menos restritivas, criando exceções ou estabelecendo gradações que, ainda que mantenham restrições ao risco tomado pelas *fintechs*, permitam alguma alavancagem financeira, importante para a competitividade no setor.

Sobre a educação financeira e/ou digital, trata-se de um desafio amplo e complexo considerando que nem mesmo a educação básica é adequadamente difundida no país. Cabe ao setor público incluir a educação financeira e digital no âmbito das iniciativas tomadas em prol da educação como um todo – capacitação de professores, adaptação de currículos escolares, educação de jovens e adultos etc – de modo a que tenhamos uma melhoria na inclusão financeira do país.

Uma vez que, infelizmente, a educação financeira, ao menos no médio prazo, deve continuar sendo um desafio para a maior parte da população brasileira, a agenda pública deve produzir também iniciativas pensadas para o lado da oferta de serviços financeiros, coibindo a venda de produtos prejudiciais e garantindo sempre a correta comunicação dos riscos inerentes às decisões financeiras dos consumidores.

Por fim, sobre a presença de infraestrutura celular e de internet, trata-se de uma agenda transversal, cara a vários interesses públicos – comunicação, segurança, empreendedorismo etc.

Conforme já foi mencionado neste trabalho, apesar de ser cedo para avaliar os resultados, a promulgação da lei federal nº 13.879, assinada no dia 3/10/2019, parece ser um avanço por estabelecer maiores incentivos regulatórios ao investimento por parte das operadoras

de telefonia. Acredita-se que a nova lei possa contribuir tanto para o avanço da infraestrutura móvel e quanto para a renovação da já existente.

No entanto, a modernização da regulamentação, alcançada por meio da Lei nº 13.879, não é suficiente para fazer com que a infraestrutura móvel e de internet chegue a todo o país. Neste sentido, caberia ao setor público adotar medidas complementares como, por exemplo, a criação de incentivos que barateiem a implementação de soluções locais como a internet por rádio ou por satélite.

## **7.2. Implicações acadêmicas e passos futuros**

No presente trabalho, chegou-se a um ordenamento das dimensões do relacionamento entre as *fintechs* e a inclusão financeira em termos de sua importância. Conforme dito anteriormente, no entanto, este ordenamento reflete primordialmente a opinião das próprias *fintechs* sobre elas próprias.

O presente trabalho, portanto, avançou na compreensão da visão das *fintechs* sobre a inclusão financeira mediada por tecnologia. Caberia a trabalhos futuros estudar a visão de outros atores, por exemplo, da academia, de órgãos reguladores e do setor financeiro tradicional.

O ordenamento alcançado neste trabalho, quando confrontado com dois diagnósticos sobre o quadro de exclusão financeira no país, corroborou, tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas (micro e pequenas empresas), a visão da academia sobre o potencial das *fintechs* na inclusão financeira, por haver, em muitos aspectos, coincidências entre as principais barreiras à inclusão financeira declaradas por indivíduos e empreendedores e as dimensões priorizadas pelos especialistas.

Uma exceção foi a barreira causada pela dificuldade de prestar garantias, que se impõe como uma grande dificuldade ao acesso a crédito por parte das micro e pequenas empresas, e que não encontra correspondente entre as dimensões priorizadas pelos especialistas.

Ao contrário, a capacidade de criação de modelos de negócio que reduzam ou eliminem a necessidade de garantias, por parte das *fintechs*, foi ordenada como penúltima dimensão em termos de importância. Esta dissonância se configura em uma oportunidade de

pesquisa para trabalhos futuros, uma vez que se faz necessário aprofundar o entendimento sobre esse *gap*.

Configura-se, também, como oportunidades de pesquisa, o aprofundamento do conhecimento sobre os aspectos apontados como gargalos no âmbito de cada uma das dimensões abordadas. Por exemplo, como conversam a carência de infraestrutura e a baixa educação financeira na inclusão de populações isoladas?

Por fim, o analfabetismo financeiro precisa ser melhor entendido para que possam ser desenvolvidas medidas e políticas no sentido de reduzi-lo e, de conseqüentemente, promover a inclusão financeira. Estudos de caso que apontem os erros e acertos de políticas públicas já executadas ou o desenvolvimento de constructos que nos ajudem a definir a relação entre analfabetismo financeiro e analfabetismo digital, por exemplo, poderiam auxiliar no desenho de políticas públicas eficazes sobre o assunto.

### **7.3. Limitações da pesquisa**

Por fim, cabe destacar as limitações do presente trabalho. Para começar, destaca-se o fato de o grupo de especialistas ser composto exclusivamente por pessoas ligadas às *fintechs*, o que pode ter inserido nos resultados algum tipo de viés. As críticas realizadas, por exemplo, ao marco legal e regulatório mereceriam um contraponto de especialistas do setor público para enriquecer o debate.

A segunda limitação refere-se ao fato de que houve grande desmobilização de participantes entre a primeira e a segunda rodadas. A desmobilização pode ter sido majorada pelo fato de os respondentes escolhidos não terem relação com o pesquisador (pouca margem para apelo à participação) e serem altos executivos das empresas em que atuam (muito pouco tempo livre). Apesar da pouca heterogeneidade, que implica em que as perdas não descaracterizem a amostra, ter mais respondentes poderia ter enriquecido o debate com novas observações e/ou ponderações.

Por fim, cabe ressaltar que as quatorze dimensões propostas não são necessariamente ortogonais, ou seja, não são absolutamente independentes entre si, podendo haver correlações entre as mesmas.

## 8. REFERÊNCIAS

- ABFintechs and PwC (2018) *Pesquisa Fintechs Deep Dive 2018*. Available at: <https://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf>.
- Al-Saqqa, S. *et al.* (2014) ‘How technology affects our life: The case of mobile free minutes in Jordan’, *Life Science Journal*, 11(7), pp. 417–423.
- Allen, F. *et al.* (2016) ‘The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts’, *Journal of Financial Intermediation*. Elsevier Inc., 27, pp. 1–30. doi: 10.1016/j.jfi.2015.12.003.
- Amidzic, G., Massara, A. and Mialou, A. (2017) ‘Assessing Countries Financial Inclusion Standing: A New Composite Index’, *Journal of banking an Financial Economics*, 14(36), p. 1. doi: 10.5089/9781475569681.001.
- Araújo, A. L. A. (2017) *O Outro Lado do Rio : um estudo sobre a Agência Barco e seu papel na inclusão financeira mediada pela tecnologia nas comunidades ribeirinhas da Amazônia*. FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS.
- Arner, D. W., Barberis, J. N. and Buckley, R. P. (2015) ‘The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?’, *University of New South Wales Law Research Series*. doi: 10.2139/ssrn.2676553.
- Assis, M. F. (2016) *Tecnologia da Informação: Uma abordagem Delphi*.
- BACEN (2017) *Relatório de Economia Bancária 2017*.
- BACEN (2018a) *Relatório de Cidadana Financeira 2018*.
- BACEN (2018b) *Relatório de Economia Bancária 2018*.
- Berger, A. N. and Black, L. K. (2011) ‘Bank size, lending technologies, and small business finance’, *Journal of Banking and Finance*. Elsevier B.V., 35(3), pp. 724–735. doi: 10.1016/j.jbankfin.2010.09.004.
- Berger, A. N., Goulding, W. and Rice, T. (2013) ‘Do Small Businesses Still Prefer Community Banks?’, *International Finance Discussion Papers*, (1096). Available at: <http://www.ssrn.com>.
- BID (2018) *Fintech América Latina 2018: Crescimento e Consolidação*.
- Birochi, R. and Pozzebon, M. (2016) ‘Improving Financial Inclusion: Towards a Critical Financial Education Framework’, *Revista de Administração de Empresas*, 56(3), pp. 266–287. doi: 10.1590/S0034-759020160302.
- Boll, S., Hofmann, G. and Thomas, G. (2008) ‘Digital lifestyle 2020’, *Visions and Views*, 15(2), pp. 4–7. doi: 10.1109/MMUL.2008.24.
- Bouton, S. *et al.* (2015) *Urban mobility at a tipping point*, McKinsey&Company. Available at: <http://www.mckinsey.com/business-functions/sustainability-and-resource-productivity/our-insights/urban-mobility-at-a-tipping-point>.
- business dictionary (2019) *Insurance*. Available at: <http://www.businessdictionary.com/definition/insurance.html> (Accessed: 25 September 2019).
- Carbo, S., Gardener, E. P. M. and Molyneux, P. (2007) ‘Financial exclusion in Europe’, *Public Money and Management*, 27(1), pp. 21–27. doi: 10.1111/j.1467-9302.2007.00551.x.
- Chauvet, L. and Jacolin, L. (2017) ‘Financial Inclusion, Bank Concentration, and Firm Performance’, *World Development*. Elsevier Ltd, 97, pp. 1–13. doi: 10.1016/j.worlddev.2017.03.018.



- Dapp, T. (2015) 'Fintech reloaded – Traditional banks as digital ecosystems', *Deutsche Bank Research*, 431(2), pp. 1–27. doi: 10.1111/j.1539-6975.2013.12026.x.
- Delobelle, P. and Guillon, O. (2007) 'The Delphi Method for Graduate Research', *Journal of Information Technology Education*, 6. doi: 10.1063/1.1827331.
- Demirguc-Kunt, A. *et al.* (2015) 'The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World', *Policy Research Working Paper*, (April). doi: 10.1596/1813-9450-7255.
- Demirguc-Kunt, A. *et al.* (2018) *The Global Findex Database 2017*. doi: 10.1596/978-1-4648-1259-0.
- Demirgüç-Kunt, A. and Klapper, L. (2013) 'Measuring financial inclusion: Explaining variation in use of financial services across and within countries', *Brookings Papers on Economic Activity, Economic Studies Program, The Brookings Institution*, (1), pp. 279–340.
- Dhar, V. and Stein, R. (2017) 'FinTech Platforms and Strategy', *Communications of the ACM*, 60(10). doi: 10.2139/ssrn.2892098.
- DIEESE and SEBRAE (2018) 'Anuario dos trabalhadores nos pequenos Negócios 2016'.
- Diniz, E., Birochi, R. and Pozzebon, M. (2012) 'Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county', *Electronic Commerce Research and Applications*. Elsevier B.V., 11(5), pp. 484–494. doi: 10.1016/j.elerap.2011.07.006.
- finnovation (2019) *Novo Mapa de Fintechs do Brasil*. Available at: <https://finnovation.com.br/> (Accessed: 11 May 2019).
- Frame, W. S., Srinivasan, A. and Woosley, L. (2001) 'The Effect of Credit Scoring on Small-Business Lending', *Journal of Money, Credit and Banking*, 33(3), pp. 813–825. doi: DOI: 10.2307/2673896.
- Gai, K., Qiu, M. and Sun, X. (2018) 'A survey on FinTech', *Journal of Network and Computer Applications*, 103, pp. 262–273. doi: 10.1016/j.jnca.2017.10.011.
- Gomber, P. *et al.* (2018a) 'On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services', *Journal of Management Information Systems*, 35(1), pp. 220–265. doi: 10.1080/07421222.2018.1440766.
- Gomber, P. *et al.* (2018b) 'Special Issue: Financial Information Systems and the Fintech Revolution', *Journal of Management Information Systems*, 35(1), pp. 12–18. doi: 10.1080/07421222.2018.1440778.
- Gozman, D. *et al.* (2018) 'The Innovation Mechanisms of Fintech Start-Ups: Insights from SWIFT's Inn tribe Competition', *Journal of Management Information Systems*, 35(1), pp. 145–179. doi: 10.1080/07421222.2018.1440768.
- Greatti, L. (2017) *As Cooperativas de Crédito e a Implementação da Política de Inclusão Financeira no Brasil*.
- Grohmann, B. A. and Menkhoff, L. (2017) 'Financial literacy promotes financial inclusion in both poor and rich countries', *DIW Economic Bulletin*, 46(1), pp. 402–408.
- IBGE (2011) *Censo demográfico 2010: Aglomerados subnormais - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. Available at: [http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/92/cd\\_2010\\_aglomerados\\_subnormais.pdf](http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/92/cd_2010_aglomerados_subnormais.pdf).
- IBGE (2019) *PNAD Contínua*. Available at: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/23652-desocupacao-cai-para-12-3-no-ano-com-recorde-de-pessoas-na-informalidade> (Accessed: 22 September 2019).

- Jayo, M. (2010) *Correspondentes bancários como canal de distribuição de serviços financeiros: taxonomia, histórico, limites e potencialidades dos modelos de gestão de redes*. Available at: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/8108>.
- Kezar, A. and Maxey, D. (2016) 'The Delphi technique: an untapped approach of participatory research', *International Journal of Social Research Methodology*, 19(2), pp. 143–160. doi: 10.1080/13645579.2014.936737.
- Klein, M. A. (1971) 'A Theory of Banking Firm', *Journal of Money, Credit and Banking*, Vol. 3, No. 2, Part 1 (May, 1971), pp. 205–218, 3(2), pp. 205–218. doi: DOI: 10.2307/1991279.
- Lee, I. and Shin, Y. J. (2018) 'Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges', *Business Horizons*. 'Kelley School of Business, Indiana University', 61(1), pp. 35–46. doi: 10.1016/j.bushor.2017.09.003.
- Lewis, R. J., Villasenor, J. D. and West, D. M. (2017) 'The 2017 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Building a Secure and Inclusive Global Financial Ecosystem', *Center for Technology innovation at Brookings*, (August), p. 72. Available at: [https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip\\_20170831\\_project\\_report.pdf](https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip_20170831_project_report.pdf).
- Liberti, J. M. and Petersen, M. A. (2018) 'Information: Hard and Soft', *The review of corporate finance studies*, (August).
- Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2011) 'Financial Literacy Around the World: An Overview', *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(December 2010), pp. 497–508. doi: 10.2139/ssrn.1810551.
- Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2014) 'The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence', *Journal of economic literature*. doi: 10.2139/ssrn.2260193.
- Mahajan, V., Linstone, H. A. and Turoff, M. (2002) 'The Delphi Method: Techniques and Applications', *Journal of Marketing Research*, 13(3), p. 317. doi: 10.2307/3150755.
- Ministério da Economia (2019) *Fintechs e Sandbox no Brasil*.
- Müller, L. H. (2017) 'Bancos na favela: relações entre agências bancárias e moradores de uma região urbana alvo de políticas de “pacificação”.', *Tempo Social*, 29(1), p. 89. doi: 10.11606/0103-2070.ts.2017.118415.
- Nakashima, T. (2018) 'Creating credit by making use of mobility with FinTech and IoT', *IATSS Research*. Elsevier Ltd, 42(2), pp. 61–66. doi: 10.1016/j.iatssr.2018.06.001.
- Oliveira, D. S. C. de (2018) *Fintechs e Inclusão Financeira: O caso da implementação de uma plataforma digital de pagamentos em favelas do Rio de Janeiro e São Paulo*.
- Owen, A. L. and Pereira, J. M. (2018) 'Bank concentration, competition, and financial inclusion', *Review of Development Finance*. University of Cairo., 8(1), pp. 1–17. doi: 10.1016/j.rdf.2018.05.001.
- Ozili, P. K. (2018) 'Impact of digital finance on financial inclusion and stability', *Borsa Istanbul Review*. Elsevier Ltd. doi: 10.1016/j.bir.2017.12.003.
- Paschoeto, R. and Joia, L. A. (2018) 'Inclusão financeira de populações ribeirinhas: avaliação de impacto da Agência Barco', *RAP - Revista de Administração Pública*, pp. 650–675.
- Portugal, M. and Accioli, C. (2011) 'The Role of Banks in the Economy', *The Brazilian Economy*, pp. 22–26.
- Prado, E. P. V. (2016) 'Uma Proposta Alternativa de Aplicação da Técnica Delphi', *XL EnANPAD*, pp. 1–15.
- Santos, J. A. C. (2001) 'Bank Capital Regulation in Contemporary Banking Theory: A Review

- of the Literature', *Financial Markets, Institutions and Instruments*, 10(2), pp. 41–84. doi: 10.1111/1468-0416.00042.
- Schmidt, R. C. (1997) 'Managing Delphi surveys using nonparametric statistical techniques', *Decision Sciences*, 28(3), pp. 763–774.
- SEBRAE (2017) *Relatório especial: O Financiamento das MPEs no Brasil*.
- Sela, V. M. (2017) *Atuação dos Atores na agenda de inclusão financeira no Brasil*.
- Sen, A. (1999) *Development as Freedom*. 1st edn. New York: Oxford University Press.
- Siddik, N. A. and Kabiraj, S. (2018) 'Does Financial Inclusion Induce Financial Stability? Evidence from Cross-country Analysis', *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 12(1), pp. 34–46. doi: 10.14453/aabfj.v12i1.3.
- Stiglitz, J. E. and Weiss, A. (1981) 'Credit Rationing in Markets with Imperfect Information', *The American Economic Review*, 71(3), pp. 393–410.
- Wilson, T. A. (2012) 'Supporting social enterprises to support vulnerable consumers: The example of community development finance institutions and financial exclusion', *Journal of Consumer Policy*, 35(2), pp. 197–213. doi: 10.1007/s10603-011-9182-5.
- World bank (2014) *Global Financial Development Report*. Available at: [http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/9062080-1364927957721/GFDR-2014\\_Complete\\_Report.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/9062080-1364927957721/GFDR-2014_Complete_Report.pdf).
- World Bank (2018) *Global Financial Development Report*.
- Xu, L. and Zia, B. (2011) 'Financial literacy around the world: an overview', *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(04), pp. 497–508. doi: 10.1017/S1474747211000448.
- Zalan, T. and Toufaily, E. (2017) 'The Promise of Fintech in Emerging Markets: Not as Disruptive', *Contemporary Economics*, 11(4), pp. 415–430. doi: 10.5709/ce.1897-9254.253.

## 9. APÊNDICE A – PESQUISA PRIMEIRA RODADA

Boa noite, xxx, tudo bem?

Continuando a conversa que tivemos por telefone, me chamo Joaquim Cordeiro, sou gerente de relacionamento na Área de Operações Digitais do BNDES e postulante ao título de mestre em administração pública pela FGV.

Agradeço por aceitar participar desta pesquisa, que pretende aprimorar o conhecimento sobre a relação entre as inovações tecnológicas trazidas pelas fintechs e a inclusão financeira no Brasil.

A pesquisa será realizada em rodadas. A cada rodada você será convidado a emitir suas opiniões pessoais sobre algumas afirmativas e, a partir da segunda rodada, terá contato com as opiniões agregadas dos demais especialistas.

Cada rodada (serão entre duas e quatro) levará entre 10 e 15 minutos para ser respondida e todas as suas respostas serão anônimas, confidenciais e utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Como haverá rodadas posteriores, peço a gentileza de responder a esse questionário até o próximo dia 20 de agosto.

Mais uma vez, obrigado pela sua participação. Segue o link para a pesquisa:

[https://fgvsocial.col.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_3mTH4XdVVJq1aAZ?Q\\_DL=exlWxVie1ZeLbHT\\_3mTH4XdVVJq1aAZ\\_MLRP\\_b9MDqxzU2eWc3nT&Q\\_CHL=gl](https://fgvsocial.col.qualtrics.com/jfe/form/SV_3mTH4XdVVJq1aAZ?Q_DL=exlWxVie1ZeLbHT_3mTH4XdVVJq1aAZ_MLRP_b9MDqxzU2eWc3nT&Q_CHL=gl)

Fico à disposição para qualquer dúvida

Um abraço,

Joaquim Pedro de Vasconcelos Cordeiro

## PERFIL DO ESPECIALISTA

### FINTECHS e INCLUSÃO FINANCEIRA

Olá, seja bem vindo(a) à primeira rodada da pesquisa. Nesta fase iremos levantar alguns dados para traçar o seu perfil e pediremos a sua opinião acerca de 13 afirmativas sobre a relação entre as *fintechs* e a inclusão financeira.

Ao final, caso deseje, você poderá sugerir a inclusão de uma nova afirmativa.

Esta rodada não deverá levar mais do que 15 minutos.

### PRIMEIRA

**PARTE:** Informe o seu grau de escolaridade:

- ☐ Ensino Médio/Técnico
- ☐ Graduação
- ☐ Pós-Graduação/MBA Mestrado
- ☐ Doutorado

Informe a sua idade (em anos):

Informe o seu gênero:

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Quantos anos de experiência você tem no setor financeiros ou com tecnologia associada ao setor?

A empresa em que você atua é melhor definida como:

- ☐ Instituição Financeira Tradicional
- ☐ Fintech

☐ Outro (por favor, especificar)

Principal atividade desenvolvida pela empresa em que atua

(escolha mais de uma atividade se achar necessário):

- ☐ Banco múltiplo, banco digital
- ☐ Crédito, financiamento, renegociação de dívida
- ☐ Câmbio, remessa
- ☐ Crowdfunding
- ☐ Gestão financeira, educação financeira
- ☐ Gestão/Assessoria de investimentos
- ☐ Pagamentos, moedas digitais
- ☐ Seguros
- ☐ Outra (por favor, especificar)

Qual o porte da empresa em que atua:

- ☐ Pequena (até 99 funcionários)
- ☐ Média (de 100 a 499 funcionários)
- ☐ Grande (acima de 500 funcionários)

Qual área mais se aproxima da área em que você atua:

- ☐ Desenvolvimento de produtos
- ☐ Estratégia
- ☐ Jurídico/Compliance
- ☐ Marketing/Comercial
- ☐ Recursos Humanos
- ☐ Tecnologia da Informação
- ☐ Nenhuma das Anteriores (por favor, especificar)

Qual cargo mais se aproxima do seu:

- ☐ Técnico/Analista
- ☐ Consultor/Especialista
- ☐ Supervisor/Coordenador
- ☐ Gerente/Superintendente
- ☐ Diretor/CEO

## SEGUNDA PARTE: AVALIE AS AFIRMATIVAS

As afirmativas a seguir relacionam as *fintechs* às barreiras que, segundo a literatura, dificultam o avanço da inclusão financeira no Brasil.

No âmbito deste trabalho, entende-se por ***fintech* como a aplicação de inovação tecnológica ao setor financeiro**, o que pode ocorrer dentro ou fora do setor financeiro tradicional.

Avalie cada uma das 13 afirmativas a seguir com relação ao contexto brasileiro, escolhendo em seguida a alternativa que corresponde à sua opinião. Sempre que considerar relevante, comente ou justifique a sua escolha.

Caso a afirmativa não pareça clara ou compreensível, por favor explique o motivo

Ao final, caso deseje, você poderá sugerir a inclusão de uma nova afirmativa.

### CUSTO

**No Brasil 60% dos adultos desbancarizados alegam “não possuir recursos suficientes para de abrir e manter uma conta bancária”. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda das duas afirmações a seguir:**

- (1) As fintechs, por terem baixo custo operacional, têm o potencial de serem rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

- (2) As fintechs irão fomentar a competição no setor financeiro fazendo com que os custos médios dos serviços no setor sejam reduzidos, o que, conseqüentemente, viabilizará o acesso a uma parte do público hoje “desbancarizado” ou “sub-bancarizado”.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

### **INFORMAÇÃO ASSIMÉTRICA**

**Os mercados de serviços financeiros como crédito, financiamento e seguros são caracterizados por uma alta assimetria de informações entre tomadores e provedores destes serviços, o que faz com que haja restrição na oferta mesmo em mercados competitivos e em equilíbrio. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda das duas afirmações a seguir:**

- (3) As fintechs são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por esta razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que pode expandir o mercado de serviços financeiros.



- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

- (4) As fintechs poderão desenvolver algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar ou mesmo substituir a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais, o que inclui, por exemplo, dados comportamentais e atuação em redes sociais.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

**A baixa educação financeira por parte de empreendedores e famílias acarreta em decisões financeiras subótimas com consequências como sobreendividamento e falta de planejamento de longo prazo. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda das duas afirmações a seguir:**

- (5) Fintechs irão disponibilizar produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário e evitando a assunção irresponsável de dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando assim a inclusão financeira.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

- (6) Fintechs irão disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais com planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **ALCANCE GEOGRÁFICO**

**No Brasil, a distância até a instituição financeira mais próxima é citada por 33% dos adultos desbancarizados como uma das razões para não possuir uma conta bancária. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

- (7) Por meio de internet e telefonia celular, as fintechs poderão prover serviços independentes de agências ou postos de serviços, atendendo assim às necessidades de comunidades isoladas.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

### **ATENDIMENTO DE NICHOS**

**Em todo o mundo, a expansão do setor financeiro priorizou a concentração bancária e a padronização de processos, o que, apesar de possibilitar o aumento do alcance do setor, criou distanciamento entre o processo decisório dos bancos e o cliente final. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

- (8) Fintechs serão criadas para atender às necessidades de nichos cujas características específicas não sejam atendidas facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais. Estes nichos podem ser, por exemplo, comunidades, rurais ou urbanas, dependentes de uma commodity ou produto sazonal ou com dificuldades de prestar garantias reais; jovens estudantes; empreendedores informais etc.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

### **DESINTERMEDIAÇÃO DESINTERMEDIAÇÃO**

**O avanço da tecnologia tem favorecido o surgimento de modelos de negócios baseados na desintermediação e esta tendência também se aplica ao setor financeiro. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

- (9) Muitas fintechs possuem modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros e isso irá aumentar a facilidade de acesso por parte da parcela não atendida ou sub atendida da sociedade. São exemplos o crowdfunding, p2p lending, pagamentos e serviços de remessa.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **BUROCRACIA**

**Os requisitos regulatórios e documentais são muitas vezes apontados como dificultadores ou impeditivos para o acesso ao setor financeiro, razão pela qual muitos indivíduos e empresas recorrem a familiares, amigos e serviços informais como agiotas. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

- (10) As fintechs buscam maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por biometria, etc) e possuem menos amarras regulatórias, razões pelas quais são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as possibilita atuar com públicos menos atrativos como negativados e informais.

- ☐ concordo totalmente

- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **DESCONFORTO**

**Na literatura mundial sobre exclusão financeira existe a figura da auto-exclusão cujas causas muitas vezes residem no sentimento de desconforto ou intimidação perante agências bancárias formais. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir;**

- (11) As fintechs podem representar uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **SEGUROS**

**Apesar do crescimento recente, o setor segurador brasileiro ainda possui grande potencial de expansão. Seguros agro, seguros pessoais e microsseguros são exemplos de mercados que ainda**

**são pouco desenvolvidos no país. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

(12) As fintechs de seguros, ou insuretechs, se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis e, desta maneira, têm o potencial de atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **MATCHING**

**A inclusão financeira passa pelo acesso a serviços financeiros que sejam adequados à necessidade do indivíduo ou da empresa. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

(13) As fintechs disponibilizam ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (matching, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante que o tomador irá encontrara o serviço de que precisa ao preço que pode pagar.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

## **GARANTIA**

**Estudos apontam a insuficiência ou ausência de garantias como uma das principais barreiras ao acesso ao crédito no Brasil. Neste sentido, diga o quanto você concorda ou discorda da afirmação a seguir:**

(14) As fintechs podem realizar avaliações de risco mais abrangentes, que consideram um maior número de informações, e mais flexíveis. Desta maneira podem ofertar crédito com exigência de garantias muito menor.

- ☐ concordo totalmente
- ☐ concordo em parte
- ☐ não concordo nem discordo
- ☐ discordo em parte
- ☐ discordo totalmente
- ☐ não entendi a afirmação

Observações e comentários (opcional)

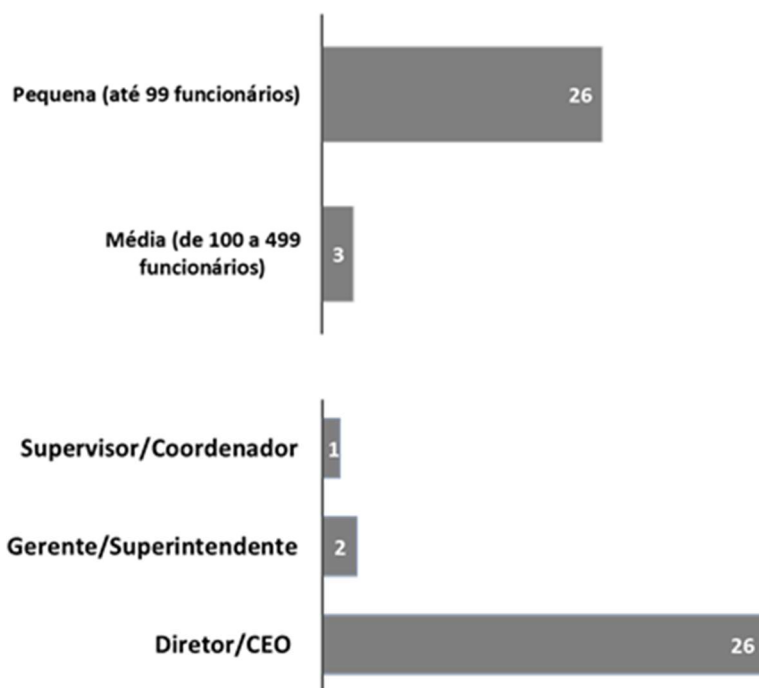
Se você sentiu falta de algum aspecto por meio do qual as inovações tecnológicas representadas pelas *fintechs* podem fomentar a inclusão financeira, por favor, descreva-a abaixo:

## 10. APÊNDICE B – PESQUISA SEGUNDA RODADA

Boa noite xxx, tudo bem?

Muito obrigado por participar da primeira rodada da pesquisa FGV sobre a relação entre fintechs e inclusão financeira!

Foram 29 especialistas, a maioria Diretores e CEOs de pequenas empresas de tecnologia do setor financeiro.



Como resultado desta rodada, os fatores avaliados por vocês foram ordenados em termos do nível de concordância médio do grupo de especialistas.

Nesta nova rodada você poderá propor a alteração desta ordem segundo a relevância que você enxerga nos mesmos com base no contexto brasileiro e em suas experiências pessoais e profissionais.

Estarão disponíveis, de forma agregada, alguns dos comentários feitos na primeira rodada. Você poderá consultá-los caso acredite que possam ajudá-lo a formar sua opinião.

Segue o link para a rodada 2:

[https://fgvsocial.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_exJEvrU48Sweqnb?Q\\_DL=0x3fvSQp3XV0ugd\\_exJEvrU48Sweqnb\\_MLRP\\_5sYI6x2MFIA6Sd7&Q\\_CHL=gl](https://fgvsocial.co1.qualtrics.com/jfe/form/SV_exJEvrU48Sweqnb?Q_DL=0x3fvSQp3XV0ugd_exJEvrU48Sweqnb_MLRP_5sYI6x2MFIA6Sd7&Q_CHL=gl)

Muito obrigado,

Joaquim Pedro de Vasconcelos Cordeiro



## **FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA – SEGUNDA RODADA**

Bem-vindo à segunda rodada da pesquisa FGV sobre *fintechs* e Inclusão

Financeira!

Agora você verá a lista dos fatores apresentados na rodada anterior ordenada segundo o nível médio de concordância dos participantes com cada fator (do maior nível concordância para o menor) e poderá propor alterações nesta ordem, caso discorde de alguma(s) posição(ões).

Por gentileza, avalie a ordenação destes e preencha nos espaços disponíveis (ao lado de cada fator) a posição (de 1 a 14) de cada fator que, segundo suas experiências pessoais e profissionais, seria a mais adequada **sendo 1 o fator mais relevante e 14 o menos relevante.**

As opiniões consolidadas dos especialistas fornecidas na rodada anterior estão disponíveis abaixo de cada fator e foram divididas em "Complementos" e "Contrapontos"

**Preencha os espaços com as posições, em termos de relevância, de cada fator. Para tal, utilize sua experiência pessoal e profissional.**

**1º Colocado: atendimento a nichos**

*Fintechs* irão atender às necessidades de nichos não atendidos facilmente pelos processos formais dos bancos tradicionais. Estes nichos podem ser, por exemplo, comunidades, rurais ou urbanas, dependentes de uma commodity ou produto sazonal ou com dificuldades de prestar garantias reais; jovens estudantes; empreendedores informais etc.

### **Complementos**

- Cada vez mais teremos fintechs focadas em nichos específicos resolvendo a dor exata daquele setor. O nicho de classes mais baixas, por exemplo, ainda é pouco explorado.

### **Contrapontos**

- Nicho é uma forma encontrada pelas fintechs para atrair clientes e, posteriormente, vender mais produtos financeiros.



## **2º Colocado: supressão das barreiras geográficas**

Por meio de internet e telefonia celular, as *fintechs* irão prestar serviços independentes de agências ou postos de serviços, atendendo assim às necessidades de comunidades isoladas.

### **Complemento**

- Essa é uma realidade não só para fintechs, mas para bancos tradicionais também

### **Contrapontos**

- O atendimento por telefone é caro para fintechs pequenas e só é viável para grandes.
- Este aspecto não depende só das fintechs, mas também da disponibilidade de infraestrutura de telecomunicações, o que não é uma realidade em muitos casos.
- Este aspecto esbarra na falta educação financeira da população.



## **3º Colocado: desintermediação**

Modelos de negócio baseados em desintermediação de serviços financeiros irão democratizar o acesso à parcela da sociedade atualmente à margem do sistema financeiro. São exemplos o *crowdfunding*, *p2p lending*, pagamentos e serviços de remessa.

### **Contraponto**

- Não vale para todos os casos. Pagamentos, por exemplo, é um mercado altamente competitivo e lucrativo, já *p2p lending* nem tanto.



#### **4º Colocado: fomento à educação financeira (gestão de pequenos negócios)**

*Fintechs* irão disponibilizar produtos e serviços projetados para auxiliar na gestão de micro e pequenos negócios formais e informais com planejamento tributário, ajuste de fluxos financeiros e planejamento operacional de modo a minimizar a necessidade de financiamento de curto prazo (mais caro) e maximizar a lucratividade.

##### **Contrapontos**

- Causa não são necessariamente as fintechs, mas sim a maior competição no setor.



#### **5º Colocado: redução de custos (para o cliente) com o aumento da competição**

As *fintechs* irão fomentar a competição no setor financeiro fazendo com que os custos médios dos serviços no setor sejam reduzidos, o que, conseqüentemente, viabilizará o acesso a uma parte do público hoje “desbancarizado” ou “sub- bancarizado”.

##### **Esclarecimento**

- A intenção neste item, ao falar de custo médio dos serviços, é referir-se ao custo para o cliente, portanto, ao preço cobrado pelos serviços.

##### **Complemento**

- É mais provável que o acesso do público desbancarizado ao sistema financeiro aconteça por meio de fintechs com produtos/serviços de baixo custo do que por meio de empresas tradicionais

##### **Contrapontos**

- Preços mais baixos não são suficientes: um dos principais fatores de decisão no uso de um banco é a confiança na instituição
- Competição ainda desigual das fintechs com os bancos, que possuem muito capital, muita penetração e braços em governos e partidos.



#### **6º Colocado: alternativa para os auto-excluídos (desconforto)**

As *fintechs* representam uma alternativa para aqueles que se sentem intimidados ou desconfortáveis em agências bancárias a ponto de se sentirem impedidos de acessar o sistema financeiro.

### **Contrapontos**

- A intimidação social causada por apps ou uso de celular também existe.
- A usabilidade do serviço também precisa ser inclusiva, do contrário o desconforto causado do mundo real será levado para o mundo digital.
- Dois problemas: O analfabetismo digital e a necessidade que ainda se vê de atendimento humano.



### **7º Colocado: ampliação do fornecimento de seguros**

As *fintechs* de seguros, ou *insuretechs*, se valem da tecnologia para oferecer produtos mais customizados e flexíveis e, desta maneira, irão atender o público que antes era negligenciado pelo mercado tradicional.

### **Contrapontos**

- Os serviços oferecidos ainda são extremamente caros, o que vai aumentar o acesso é a criação de produtos diferentes.
- As *insurtechs* ainda são muito limitadas pelas regras da SUSEP e pela sua dependência da parceria com seguradoras tradicionais.



### **8º Colocado: redução da burocracia**

As *fintechs* possuem maneiras alternativas de realizar processos de cadastro e verificação (KYC simplificado, autenticação por biometria, etc) e possuem menos amarras regulatórias, razões pelas quais são mais hábeis na prestação de serviços com menores exigências burocráticas, o que as possibilita atuar com públicos menos atrativos como negativados e informais.

### **Contrapontos**

- A burocracia é resultado da legislação pouco rígida quanto a devedores, que dificilmente são punidos em caso de inadimplência.
- Apenas operações pequenas possuem menos amarras regulatórias. Para atingir escala as *fintechs* precisam sim se

submeter ao Bacen, e a estrutura necessária é proporcionalmente mais cara em comparação com os grandes bancos.

## **9º Colocado: fomento à educação financeira de pessoas físicas**

*Fintechs* irão disponibilizar produtos e serviços projetados para orientar boas decisões financeiras de indivíduos, estimulando a poupança e o planejamento previdenciário e evitando a assunção irresponsável de dívidas ou o pagamento de taxas desnecessariamente altas, fomentando assim a inclusão financeira.

### **Esclarecimento**

- O estímulo às boas decisões não se limita aos exemplos dados (poupança e previdência)
- podendo incluir investimentos ou qualquer outra decisão que afete as finanças do indivíduo.

### **Complemento**

- Como o sistema financeiro tradicional é remunerado por produtos, não tem interesse em ser transparente e entregar boas ofertas aos clientes. Já as fintechs podem ter.

### **Contrapontos**

- Na prática, a maioria das fintechs de investimento está focando em jovens adultos de classe alta.
- Muitas fintechs focam em melhorar experiência do usuário em relação ao produto/serviço, mas não necessariamente ajudam o usuário a tomar melhores decisões ou estão preocupadas com a educação financeira de seus clientes.
- Este aspecto não se relaciona às fintechs, mas sim à maior competição do setor.

## **10º Colocado: redução da informação assimétrica pelo uso de informações qualitativas**

As *fintechs* possuem algoritmos capazes de utilizar, de forma escalável, informações qualitativas para refinar ou mesmo substituir a análise de risco utilizada por instituições financeiras tradicionais, o que inclui, por exemplo, dados comportamentais e atuação em redes sociais.

### **Contrapontos**

- Esses tipos de dados são pouco conclusivos, fintechs deveriam focar em dados gerados dentro de seus próprios aplicativos.
- Talvez as fintechs estejam mais dispostas a usar esse tipo de dado, mas isso não é uma exclusividade das fintechs.



### **11º Colocado: redução de custos (para o cliente) graças a estruturas mais enxutas e eficientes**

As *fintechs*, por terem baixo custo operacional, têm o potencial de serem rentáveis e prestar serviços de custo adequado mesmo para um público com pouquíssimos recursos.

#### **Contrapontos**

- A estrutura de custos de uma fintech não é necessariamente mais eficiente que a de um banco.
- Ainda existem serviços que inviabilizam que fintechs tornem os preços acessíveis, caso do saque, dominado por empresa pertencente aos bancos.
- Só as fintechs grandes conseguem ter baixo custo operacional e isso não garante rentabilidade, que depende do modelo de negócio.
- O "público com pouquíssimos recursos" possui a barreira do acesso tecnológico (forma de prestar serviço com menor custo). Então, ter o custo adequado não é suficiente para um atendimento adequado.



### **12º Colocado: redução da informação assimétrica com melhores algoritmos de análise**

As *fintechs* são capazes de realizar análises mais elaboradas das informações disponíveis sobre os clientes e, por esta razão, conseguem aferir com mais precisão os riscos de uma operação, o que irá tornar mercado de serviços financeiros mais inclusivo.

#### **Complementos**

- As instituições financeiras tradicionais possuem mais informações, mas têm modelos de análise muito "engessados".
- As fintechs já estão desenvolvendo motores de crédito que estão incluindo variáveis além das consideradas pelos players tradicionais.

### Contrapontos

- As análises das *fintechs* ainda são rudimentares, apenas são mais rápidas em implementar.
- Não necessariamente as *fintechs* têm maior capacidade de segregação de bons/maus clientes, mas o seu *modus-operandi/cultura*, é diferente do mercado bancário.



#### **13º Colocado: ampliação de acesso por meio do casamento (*matching*) entre oferta e demanda**

As *fintechs* disponibilizam ferramentas que facilitam a negociação entre prestadores e tomadores de serviços (*matching*, leilão reverso etc), o que, além de estimular a competição entre prestadores, garante que o tomador irá encontrara o serviço de que precisa ao preço que pode pagar.

### Esclarecimento

- Este aspecto se refere a qualquer solução que busque conectar ofertantes e demandantes de serviços financeiros quaisquer.



#### **14º Colocado: viabilização de negócios com alternativas à prestação de garantias**

As *fintechs* podem realizar avaliações de risco mais abrangentes, que consideram um maior número de informações, e mais flexíveis. Desta maneira podem ofertar crédito com exigência de garantias muito menor.

### Contrapontos

- Falta uma legislação mais rígida quanto a questão da inadimplência e a execução de garantias é muito difícil.
- A afirmação assume que as *fintechs* tem motores de crédito melhores que as instituições tradicionais, o que não é necessariamente verdade.
- A maioria das *fintechs* possui análise de risco até mais rígidas.

Caso deseje, por favor deixe algum comentário sobre as alterações propostas por você (opcional)