

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
NÍVEL MESTRADO

THIAGO DA SILVA NEVES

**A POPULAÇÃO DESBANCARIZADA E AS FINTECHS DE MEIOS DE
PAGAMENTO:
Novos Mecanismos para Promover a Inclusão Financeira no Brasil**

PORTO ALEGRE

2021

THIAGO DA SILVA NEVES

**A POPULAÇÃO DESBANCARIZADA E AS FINTECHS DE MEIOS DE
PAGAMENTO:
Novos Mecanismos para Promover a Inclusão Financeira no Brasil**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Área de concentração: Direito da Empresa e dos Negócios

Orientador: Prof. Dr. Silvio Bitencourt da Silva

PORTO ALEGRE

2021

N518p

Neves, Thiago da Silva.

A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento: novos mecanismos para promover a inclusão financeira no Brasil / por Thiago da Silva Neves. – Porto Alegre, 2021.

98 f. : il. color. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Direito, Porto Alegre, RS, 2021.

Área de concentração: Direito da Empresa e dos Negócios.

Orientação: Prof. Dr. Silvio Bitencourt da Silva, Escola de Direito.

1.Direito financeiro. 2.Bancos – Serviços ao cliente. 3.Banco Central do Brasil. 4.Bancos – Inovações tecnológicas. 5.Instituições financeiras – Inovações tecnológicas. 6.Clientes – Contatos. I.Silva, Silvio Bitencourt da. II.Título.

CDU 347.73
336.71:004

THIAGO DA SILVA NEVES

**A POPULAÇÃO DESBANCARIZADA E AS FINTECHS DE MEIOS DE
PAGAMENTO:**

Novos Mecanismos para Promover a Inclusão Financeira no Brasil

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Aprovado em 16 de junho de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Silvio Bitencourt da Silva, Dr. – UNISINOS
(Presidente/ Orientador)

Éderson Garin Porto, Dr. – UNISINOS

Manoel Gustavo Neubarth Trindade, Dr. – UNISINOS

Jonathan Doering Darcie, Dr.– UFRGS

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação encerra, em parte, um valoroso ciclo de estudos, proporcionado pelo Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos Negócios - UNISINOS.

Foi um período de enorme desenvolvimento pessoal e profissional, em que tive a oportunidade de conviver com pessoas fantásticas, sejam nas pessoas dos meus Colegas, sejam nas pessoas dos meus ilustres Professores, profissionais dos quais nutro profunda estima.

Colegas especiais como Jan, Sandro e Silvana tornaram esse processo ainda mais especial.

A escolha de um tema emergente, em constante mutação, fez da presente tarefa um grande desafio.

Agradeço ao meu Orientador, Prof. Dr. Silvio Bitencourt da Silva, que num momento delicado, aceitou assumir minha orientação, proporcionando uma nova visão de conhecimento e oferecendo o suporte necessário para o cumprimento desta importante etapa na conclusão do objeto de se tornar um Mestre.

Agradeço ao Prof. Dr. Wilson Engelmann, pela corriqueira atenção e preocupação com o alcance dos objetivos.

Meu reconhecimento especial para minha filha Sofia, e minha Esposa Aline, pela compreensão da importância desta jornada e por motivarem a conclusão desta pesquisa.

RESUMO

A presente obra tem por objetivo o estudo do fenômeno da desbancarização e das fintechs de meios de pagamento como novos mecanismos para promover a inclusão financeira dessas pessoas. A desbancarização é um problema global, que no Brasil atinge mais de 20 milhões de pessoas e promover a inclusão financeira tornou-se ao longo dos anos um objetivo estratégico para o Banco Central do Brasil, que reconheceu ao longo de seu desenvolvimento a correlação entre inclusão financeira e desenvolvimento econômico. A Lei 12.865/2013 instituiu os princípios e as normas regulamentadoras dos arranjos e instituições de pagamento, possibilitando que novos entrantes fossem autorizados a prover serviços financeiros até então ofertados exclusivamente por instituições financeiras e que dependiam de autorização do Banco Central do Brasil – BACEN para operar no país. Ao observar tendências mundiais associadas às empresas fintechs, essa abertura de mercado foi reconhecida como um incentivo à inovação, bem como buscou propiciar uma maior concorrência no setor, beneficiando o cidadão diante da possibilidade de que lhe fosse oportunizado o acesso a serviços mais adequados às suas necessidades e possibilidades de consumo. No presente trabalho, o objetivo foi verificar a relação entre inclusão financeira e desenvolvimento econômico, bem como o surgimento das fintechs de meios de pagamento no Brasil como negócios inovadores, a partir do papel atribuído a tais empresas como mecanismos eficientes para promover a inclusão financeira dos desbancarizados. Para tanto, buscaram-se estabelecer seus diferenciais competitivos em detrimento dos bancos tradicionais, inclusive mencionando experiências de sucesso, assim como aspectos legais e regulatórios aplicáveis a estas empresas. O estudo se pautou em estudos internacionais e nacionais sobre os temas pesquisados.

Palavras-chave: desbancarização; sistema financeiro nacional; inclusão financeira; fintechs de meios de pagamento; negócios inovadores.

ABSTRACT

The present work aims to study the phenomenon of unbanking and payment fintechs as new mechanisms to promote the financial inclusion of these people. Unbanking is a global problem, which in Brazil reaches more than 20 million people and promoting financial inclusion has become over the years a strategic objective for the Central Bank of Brazil, which has recognized throughout its development the correlation between financial inclusion and economic development. Law 12.865/2013 established the principles and regulatory norms of payment arrangements and institutions, allowing new entrants to be authorized to provide financial services so far offered exclusively by financial institutions and that depended on authorization from the Central Bank of Brazil – BACEN to operate in the country. By observing global trends associated with fintechs companies, this market opening was recognized as an incentive to innovation, as well as sought to provide greater competition in the sector, benefiting the citizen in the face of the possibility that they would be provided with access to services that are more appropriate to their needs and possibilities of consumption. In the present work, the objective was to verify the relationship between financial inclusion and economic development, as well as the emergence of fintechs of means of payment in Brazil as innovative businesses, based on the role assigned to such companies as efficient mechanisms to promote the financial inclusion of the unbanked. To this do so, they sought to establish their competitive differentials to the detriment of traditional banks, including mentioning successful experiences, as well as legal and regulatory aspects applicable to these companies. The study was based on international and national studies on the themes researched.

Keywords: unbanking; national financial system; financial inclusion; payment fintechs; innovative businesses.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa com a população desbancarizada mundial	15
Figura 2 – Pilares do Banco Mundial para o Acesso Financeiro Universal	39
Figura 3 – Ciclo virtuoso da inclusão financeira	44
Figura 4 – Representação da composição do número de transações por canais	55
Figura 5 – Como funciona um arranjo de pagamento de cartões.....	78
Figura 6 – Planilha de regulação.....	81

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Representação gráfica dos 10 países com maior número de desbancarizados do mundo	16
Gráfico 2 – Gráfico com resposta de pesquisa com os desbancarizados	20
Gráfico 3 – Indicativo de pessoas físicas com relacionamentos ativos	23
Gráfico 4 – Gráfico identificando posse de itens financeiros – conta corrente	24
Gráfico 5 – Gráfico identificando pessoas físicas com relacionamento bancário	25
Gráfico 6 – Gráfico identificando adultos em relacionamento bancário.....	26
Gráfico 7 – Gráfico identificando relacionamento bancário por região brasileira	27
Gráfico 8 – Gráfico exemplificando o número de transações e o seu crescimento ...	55
Gráfico 9 – Gráfico com número de transações por instrumentos de pagamento (2008 – 2017)	57

LISTA DE SIGLAS

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ATM	Automated-teller machine.
BACEN	Banco Central do Brasil
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CCS	Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional
CEF	Caixa Econômica Federal
CEO	Chief Executive Officer
CGAP	<i>Consultative Group to Assist the Poor</i>
CPF	Cadastro de Pessoa Física
DOC	Documento de Crédito
ECT	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT)
EUA	Estados Unidos da América
FEBRABAN	Federação Brasileira dos Bancos
FINCA	Foundation for International Community Assistance
GSMA	<i>Global System for Mobile Communications</i>
IGBE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IP	Instituição de Pagamento
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros
MEI	Microempreendedores individuais
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
PAT	Programa de Alimentação do Trabalhador
PDA	Personal digital assistant.
PIB	Produto Interno Bruto
POS	Point of sale

QR	Quick response
RIF	Relatório de Inclusão Financeira
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SM	Salário mínimo
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
STDM	Sistema de Pagamentos e Transferência de Valores Monetários por meio de Dispositivos Móveis
STR	Sistema de Transferência de Reservas
SUMOC	Superintendência da Moeda e do Crédito
TED	Transferência Eletrônica Disponível
UFA	Universal Financial Access (Acesso Financeiro Universal)
UNCDF	United Nations Capital Development Fund

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DESBANCARIZAÇÃO.....	13
2.1 A DESBANCARIZAÇÃO COMO UM FENÔMENO GLOBAL E SUAS CAUSAS	15
2.2 O PERFIL DOS DESBANCARIZADOS BRASILEIROS E A EVOLUÇÃO DO FENÔMENO.....	21
2.3 A PRESENÇA DO SISTEMA FINANCEIRO NO TERRITÓRIO NACIONAL.....	29
2.4 RECENTES OCORRÊNCIAS QUE DEMONSTRARAM A IMPORTÂNCIA DA DISCUSSÃO	31
3 INCLUSÃO FINANCEIRA DOS DESBANCARIZADOS.....	35
3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS E MECANISMOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA...36	
3.2 A INCLUSÃO FINANCEIRA COMO OBJETIVO ESTRATÉGICO PARA O BANCO CENTRAL DO BRASIL E AS AÇÕES VOLTADAS PARA OS DESBANCARIZADOS.....	40
3.3 INCLUSÃO FINANCEIRA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO.....	47
4 O SURGIMENTO NO BRASIL E O ATUAL CENÁRIO MERCADOLÓGICO	52
4.1 NEGÓCIOS INOVADORES E O PAPEL ATRIBUÍDO ÀS FINTECHS COMO MECANISMOS EFICIENTES PARA PROVER SERVIÇOS FINANCEIROS À POPULAÇÃO DESBANCARIZADA	61
4.2 DIFERENCIAIS COMPETITIVOS EM DETRIMENTO DOS BANCOS TRADICIONAIS.....	68
4.3 ASPECTOS LEGAIS E REGULATÓRIOS	74
5 CONCLUSÃO	85
REFERÊNCIAS.....	88

1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação buscou analisar a população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento como novos mecanismos para promover a inclusão financeira dessas pessoas. Este tema ganha relevância, na medida em que há alguns anos a inclusão financeira vem sendo compreendida como um passo importante para promover o desenvolvimento econômico, tendo se tornado, inclusive, um objetivo estratégico para o Banco Central do Brasil – BACEN. Ao mesmo tempo, desde o surgimento dessas novas tecnologias, estabeleceu-se uma expectativa muito grande de que as fintechs possuem uma capacidade diferenciada de contribuir nesse processo. Os impactos causados pela pandemia do Coronavírus também forneceram um importante gatilho de reflexão sobre a importância do acesso adequado a serviços financeiros e as dificuldades associadas à exclusão.

Nesta linha, a pesquisa pretendeu abordar o fenômeno da desbancarização como um problema global e que atinge quase a metade da população mundial, bem como as causas que levam as pessoas a não possuírem uma conta bancária, a partir de pesquisas que envolveram mais de 140 (cento e quarenta países). Foi estudado, igualmente, o perfil dos desbancarizados brasileiros e como esse fenômeno se desenvolveu ao longo dos anos, mais especificamente o ano de 2010, quando o BACEN estabeleceu uma agenda inclusiva e passou a monitorar os níveis de relacionamento bancário da população brasileira. A desbancarização dos brasileiros foi cotejada com a altíssima presença do sistema financeiro em território nacional. O problema do acesso à serviços financeiros se tornou mais perceptível com a crise acarretada pela pandemia do Coronavírus, reafirmando a importância da pauta.

Buscou-se compreender a importância da inclusão financeira e quais mecanismos de utilização para o alcance desses objetivos, que para o BACEN passaram de institucionais para estratégicos, dado o alcance de maturidade da Instituição e a percepção acerca da importância de prover serviços financeiros adequados aos cidadãos. Essa transição se deu diante das correlação estabelecida entre inclusão financeira e desenvolvimento econômico.

Por fim, o presente estudo abordou as fintechs de meios de pagamento, a partir do seu surgimento no Brasil no ano de 2013, bem como um breve desenvolvimento acerca do atual cenário mercadológico. A partir do reconhecimento

de negócios inovadores e altamente tecnológicos, as fintechs receberam um papel importante no que diz respeito à inclusão financeira dos desbancarizados, em nível global. Buscando validar essas expectativas entorno dessas empresas, o estudo analisou os diferenciais competitivos em detrimento dos bancos tradicionais, que até então eram os únicos provedores desses serviços. Por fim, analisou-se o marco legal e aspectos regulatórios de relevo, a partir de normativas expedidas pelo BACEN.

2 DESBANCARIZAÇÃO

Pelos mais variados motivos, uma gigantesca fatia da população economicamente ativa brasileira não possui conta bancária, sendo assim classificada como desbancarizada.

Para fins de acompanhamento destes números, o BACEN adota o critério de relacionamento bancário, sendo que para a contabilização de relacionamentos bancários são considerados clientes pessoas físicas residentes, domiciliados no país, que detenham a titularidade de contas de depósito ou de ativos financeiros sob a forma de bens, direitos e valores, mantidos ou administrados pelos bancos comerciais, múltiplos, de investimento e pelas caixas econômicas.

Não considera clientes que possuam apenas obrigações, como operações de crédito. Considera apenas um CPF, mesmo que o cliente possua mais de um relacionamento bancário. O Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) considera como conta ativa todas as contas não encerradas, até mesmo as contas que possuem saldos muito baixos ou que não registram saques, depósitos e transferências por períodos longos. O indicador utilizado contabiliza adultos maiores de 15 (quinze) anos e de até 100 (cem) anos de idade.

Esse levantamento é objeto de publicação a cada 03 (três) anos. Intitulado Relatório de Inclusão Financeira, até o ano de 2015 (dois mil e quinze), no ano de 2018 (dois mil e dezoito), passou a receber o nome de Relatório de Cidadania Financeira.

Nesta última publicação¹, os números acerca da bancarização indicaram que mais de 140.000.000 (cento e quarenta milhões) de pessoas, correspondendo assim a 86,5% (oitenta e seis, vírgula cinco) da população brasileira, mantinham relacionamento bancário, detendo contas correntes, inclusive para investimento, assim como contas poupança, junto às instituições financeiras.

Logo, o número de brasileiros desbancarizados correspondeu a 21.849.710 (vinte e um milhões, oitocentos e quarenta e nove mil, setecentos e dez) pessoas.

¹ De acordo com o Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil – BACEN - 2018, 13,7 % da população não possuem relacionamento com bancos, sendo assim considerados desbancarizados. Relatório de Cidadania Financeira. Banco Central do Brasil, Brasil, 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/index.html>. Acesso em: 07 de Jul. 2019.

Reconhece-se ainda a possibilidade de assimetria em relação a estes números quando comparadas a outras pesquisas. O próprio Relatório, ao destacar outras importantes pesquisas do fenômeno, exemplificativamente a Global Findex², destaca apontamentos de que a população bancarizada correspondeu a 70% (setenta por cento) no mesmo período do ano de 2017 (dois mil e dezessete), o que acarretaria um cenário ainda mais gravoso, considerando que o número de brasileiros desbancarizados seria de 60.000.000 (sessenta milhões) de pessoas.

Uma justificativa para essa assimetria decorre da metodologia de pesquisa adotada em cada uma das pesquisas. Os levantamentos promovidos pelo Banco Central do Brasil para fins de elaboração do Relatório de Cidadania Financeira se dão a partir de informações fornecidas pelas próprias instituições financeiras supervisionadas. Já os levantamentos promovidos pelo Global Findex decorrem de entrevista, sugerindo-se assim que, ao serem questionadas sobre possuírem uma conta em instituição financeira e o fato de não terem realizado movimentações financeiras por um longo período, leve os entrevistados a responderem a inexistência de conta ativa, o que pode impactar demasiadamente nesta possível divergência.

Ao longo do presente estudo, verificaremos que com o surgimento das fintechs de meios de pagamento, a noção de desbancarização não implica, necessariamente, ausência de serviços de pagamento, podendo ser interpretada inclusive como um fenômeno virtuoso³, na medida em que considera uma transição de usuários atendidos até então por Bancos tradicionais e que, num novo momento, passaram a utilizar serviços providos por fintechs de meios de pagamento.

Contudo, a noção de desbancarização objeto do presente estudo está voltada para aquelas pessoas que não possuem acesso a serviços financeiros, e que não mantêm relacionamento com Bancos ou até mesmo com fintechs de meios de pagamento.

² The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-08/Global%20Findex%20Database.xlsx> Acesso em: 04 de set. 2020.

³ Rock Content. A desbancarização do Brasil. Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/desbancarizacao-do-brasil/>. Acesso em: 04 de set de 2020.

2.1 A DESBANCARIZAÇÃO COMO UM FENÔMENO GLOBAL E SUAS CAUSAS

O problema de acesso a serviços financeiros é uma questão global. Segundo o Banco Mundial⁴, o número de desbancarizados atinge 1,7 (um vírgula sete) bilhões de pessoas, correspondendo assim a aproximadamente metade da população adulta global.

Essas pessoas, além de não possuírem contas em bancos, também não são atendidas por provedores móveis, ao que podemos enquadrar as fintechs de meios de pagamento.

A figura abaixo, ilustra como está distribuída ao redor do mundo, a população desbancarizada:

Figura 1 – Mapa com a população desbancarizada mundial

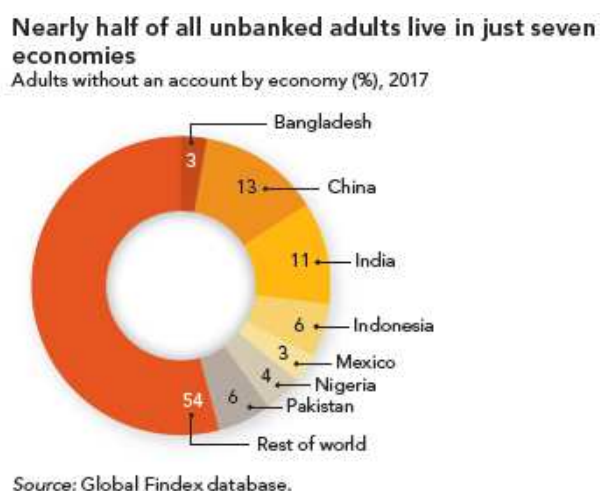


Fonte: Global Findex database (2017).

No que diz respeito aos 10 (dez) países com o maior número de desbancarizados no mundo, a pesquisa observou:

⁴ The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-08/Global%20Findex%20Database.xlsx> Acesso em: 24 de set de 2021.

Gráfico 1 – Representação gráfica dos 10 países com maior número de desbancarizados do mundo



Fonte: Global Findex database (2017).

Há um consenso acerca da percepção de que a desbancarização, enquanto fenômeno, está comumente associada a baixa renda, motivo pelo qual os adultos desbancarizados vivem em países de economia e desenvolvimento. Especificamente em relação a liderança deste ranking pela China e Índia, inobstante aspectos econômicos favoráveis e até mesmo altamente tecnológicos, a justificativa está densidade populacional destes países.

Assim, em relação aos 03 (três) países com o maior número de desbancarizados, encontramos: a China, com 225 (duzentos e vinte e cinco) milhões, seguidos pela Índia, com 190 (cento e noventa) milhões, Paquistão, com 100 (cem) milhões e Indonésia, com 95 (noventa e cinco) milhões⁵.

Não podemos ignorar que por muitos anos, a ideia de serviços financeiros esteve associada exclusivamente a Bancos, o que impôs, por décadas, uma barreira de acesso a muitos usuários, especialmente aos pobres e pessoas residentes em áreas remotas, incluindo-se as áreas rurais.

Somente com o incremento de novas tecnologias e a eletrônica dos serviços, é que as transações financeiras puderam ser dissociadas da figura física do banco, ou da agência, ofertando igualmente comodidade e velocidade na efetivação de transações financeiras.

⁵ The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/>
Acesso em 23 de set. 2021.

Até então, seja pela impossibilidade física de acesso a uma agência bancária por aspectos financeiros, ou até mesmo pela distância, as pessoas se viam obrigadas a realizar suas transações através de moeda corrente, ou seja, utilizando dinheiro em espécie⁶.

A importância de uma adequada compreensão acerca do fenômeno da bancarização e os impactos trazidos às pessoas que não possuem acesso a uma conta bancária, levou a mais uma classificação em nível global: *unbanked* e *underbanked*⁷.

O termo *unbanked* corresponde aquelas pessoas que não fazem uso de qualquer serviço bancário, ou seja, não se relacionam com bancos nem mesmo de forma dissociada da posse de uma conta bancária. Já o termo *underbanked* corresponde ao subbancarizado, ou seja, aquela pessoa que faz uso de serviço bancário, mediante posse de uma conta bancária, mas de forma demasiadamente esporádica e acessando serviços mínimos, se levarmos em conta a grande gama de produtos e serviços financeiros comumente ofertados pelas instituições bancárias.

Para ambos, em diferentes proporções, o fato de terem de se valer de meios alternativos para acessar a serviços financeiros, os coloca comumente em situações de exploração, as quais incluem altas taxas para descontos de cheques de pagamento, operações de mútuo através de agiotas, ou até mesmo a captação de recursos mediante lojas de penhor, agravando ainda mais sua já sensível condição financeira⁸.

Tais comportamentos incluem pessoas vivendo ilegalmente nos países, que, até mesmo por ausência de documentação regular, se vêm impossibilitadas de acessarem serviços financeiros oferecidos por instituições financeiras regularmente constituídas.

Outro aspecto relevante a se destacar é que mesmo países desenvolvidos, são afetados pelo fenômeno da desbancarização, como é o caso dos Estados Unidos. No ano de 2015, estimou-se que 130.000.000 (cento e trinta milhões) de americanos eram desbancarizados ou subbancarizados. Até mesmo em lares

⁶ CHISHTI, Susanne; BARBERIS, Janos. **The FinTech Book**, p.66.

⁷ Federal Reserve. Unbanked and Underbanked, Disponível em: <https://www.federalreserve.gov/publications/2018-economic-well-being-of-us-households-in-2017-banking-credit.htm>. Acesso em: 03 de set. de 2020.

⁸ Lee, David (David Kuo Chen), author. | Low, Linda, author . Inclusive fintech : blockchain, cryptocurrency and ICO. p.12

estabelecidos em cidades como Miami ou Detroit, 20% (vinte por cento) das famílias não possuíam uma conta bancária⁹.

Embora a desbancarização seja um fenômeno mundialmente presente, há uma clara percepção que os desafios de prover serviços financeiros em países desenvolvidos e em países em desenvolvimento, especialmente através do mobile, são completamente distintos¹⁰, fazendo assim com que pesquisas na área estejam mais voltadas a identificar o impacto da inclusão financeira em países em desenvolvimento.

A compreensão adequada das causas que levam à desbancarização é algo imprescindível. Somente a partir do entendimento dos motivos pelos quais uma pessoa economicamente ativa, seja por opção, seja por impossibilidade material, não possui uma conta bancária, é que poderá se conferir um enfrentamento efetivo do problema.

Há uma gama de estudos acerca dessas causas, inclusive regionalizados, limitando-se até mesmo a determinados bairros. De fato, previamente a ruptura promovida pela eletrônica dos meios de pagamento, que passou a permitir a realização de transações financeiras a partir da internet, primeiramente pelo *home banking*, e depois por *mobile*, o fato de uma determinada cidade ou bairro não possuir uma agência bancária nas proximidades, já seria o suficiente para o surgimento da desbancarização.

A motivação era simples: sem comparecer a uma agência, ou encontrar um caixa eletrônico, era simplesmente inviável ter acesso a um serviço bancário. Em relação ao Brasil, exemplificativamente, o registro do primeiro caixa eletrônico em funcionamento ocorreu no ano de 1983 (mil novecentos e oitenta e três), quando o Banco Itaú instalou o equipamento na cidade de Campinas, Estado de São Paulo¹¹.

No que diz respeito a utilização do *home banking*, a viabilidade tecnológica de acesso a esse serviço somente se tornou viável a partir do ano de 1985 (mil

⁹ ARSLANIAN, Henri; FISCHER, Fabrice. **The Future of Finance: The Impact of FinTech, AI, and Crypto on Financial Services**, p.81.

¹⁰ EVANS, David S.; PIRCHIO, Alexis. An Empirical Examination of Why Mobile Money Schemes Ignite in Some Developing Countries but Flounder in Most. Disponível em: https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2413&context=law_and_economics. Acesso em: 01 de Jun. de 2019

¹¹ Estadão. Há 30 anos, o primeiro caixa eletrônico no Brasil. Disponível em: <http://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos--o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>. Acesso em: 05 de set. 2020.

novecentos e oitenta e cinco), quando ocorreu a abertura da internet para fins de comercialização do serviço¹².

Mesmo diante da consolidação desses avanços tecnológicos, especialmente aqueles promovidos pela posse de internet, seja doméstica, seja pelo uso de telefone celular, a desbancarização ainda é um fenômeno global, que atinge quase metade da população adulta global¹³. Logo, além do problema de acesso à internet, precisamos compreender se, e quais outros motivos ainda inviabilizam o acesso a serviços financeiros, por uma gama considerável de pessoas ao redor do mundo.

Dentre os maiores estudos de levantamento realizados, destaca-se o Global Findex, promovido pelo Banco Mundial¹⁴.

Referido estudo, realizado no ano de 2017, incluiu mais de 140 (cento e quarenta) países, e entrevistou 150.000 (cento e cinquenta mil) pessoas, buscando compreender o acesso a contas, pagamentos, poupança e gerenciamento de riscos, sendo utilizado inclusive pelos países membros das Nações Unidas, na elaboração de políticas públicas voltadas para a promoção da inclusão financeira dessas pessoas.

A pesquisa se deu a partir de entrevistas, em que os desbancarizados foram questionados sobre o motivo para não possuírem uma conta bancária. Os entrevistados não precisariam indicar tão somente uma razão, e de fato, a maioria destes incluiu mais de um motivo que os levava a desbancarização.

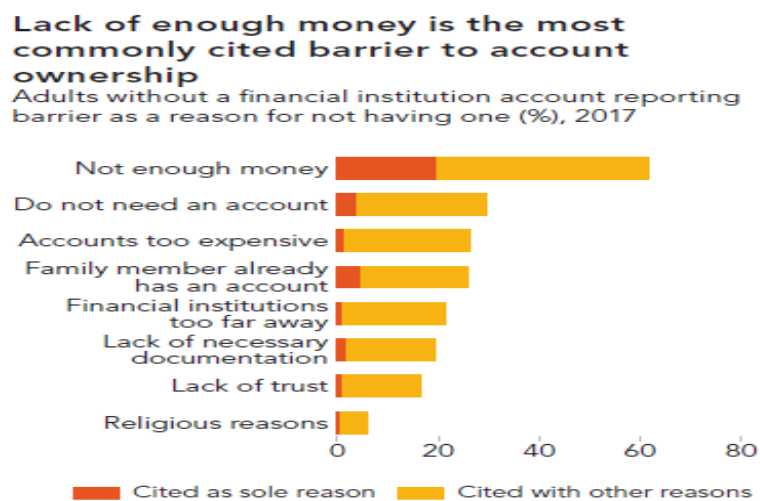
As respostas estão elencadas no gráfico 2 a seguir:

¹² Uol. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/curiosidades/como-surgiu-a-internet.htm>. Acesso em: 05 de set. 2020.

¹³ The World Bank. Global Findex Database – 2017. <https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-08/Global%20Findex%20Database.xlsx>

¹⁴ The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/> Acesso em: 05 de set. 2020.

Gráfico 2 – Gráfico com resposta de pesquisa com os desbancarizados



Fonte: Global Findex database (2017).

Assim, destacamos os resultados de forma crescente, em relação as razões que levaram os adultos a responder o motivo pelo qual não possuíam uma conta bancária:

1º: 62% (sessenta e dois por cento) dos entrevistados alegou possuir pouco dinheiro disponível. Um em cada cinco entrevistados, indicou esta resposta como sua única razão para não possuir uma conta bancária;

2º: 30% (trinta por cento) responderam não precisarem de uma conta bancária. Diversamente do primeiro motivo, aqui apenas 3% (três por cento) dos entrevistados citaram a ausência de necessidade como a única razão para não possuir uma conta bancária.

3º: 26% (vinte e seis por cento) atribuíram os altos custos (aqui compreendidos como os custos de manutenção e custos para transações). O estudo destacou que em relação a América Latina e Caribe, essa resposta foi duas vezes mais ofertada. Residentes em Países como Brasil, Colômbia e Peru, ofertaram esta resposta por quase 60% (sessenta por cento) dos entrevistados.

4º: 26% (vinte e seis por cento) justificaram o fato de algum membro da família possuir uma conta bancária. O estudo identificou que em algumas economias, a probabilidade de que esta resposta fosse ofertada por mulheres era maior. Destacou-se o caso da Turquia, em que 72% (setenta e dois por cento) das mulheres ofertou esta resposta.

5º: 22% (vinte e dois por cento) indicaram a distância física de uma agência bancária como uma barreira. Destacaram-se em relação a esta resposta as Filipinas, com 41% (quarenta e um por cento), além do Brasil, Indonésia e Quênia, com 33% (trinta e três por cento) dos entrevistados. Sem dúvida, dificuldades com acesso à internet devem estar associados a estes respondentes, pois ainda se vêem obrigados a acessarem serviços bancários de forma física.

6º: 20% (vinte por cento) motivaram dificuldades com documentação, notadamente a falta de algum documento que viabilizasse a contratação de uma conta bancária. Destacaram-se em relação a esta resposta o Zimbabuê, com 49% (quarenta e nove por cento), as Filipinas, com 45% (quarenta e cinco por cento) e Zâmbia, com 35% (trinta e cinco por cento).

7º: 16% (dezesesseis por cento) dos entrevistados, indicaram a desconfiança no sistema financeiro, como razão para não possuírem uma conta bancária. Essa resposta foi duas vezes maior em residentes da Europa e Ásia Central, quando comparada a residentes da América Latina e Caribe.

8º: 6% (seis por cento) referiu motivações religiosas, como razão para não possuírem uma conta bancária. Essa resposta predominou em países com predominância muçulmana, pelo que se destacar a Turquia, com 19% (dezenove por cento) e o Paquistão, com 13% (treze por cento).

2.2 O PERFIL DOS DESBANCARIZADOS BRASILEIROS E A EVOLUÇÃO DO FENÔMENO

O relacionamento bancário é medido pelo BACEN, a partir do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e considera como conta ativa todas as contas não encerradas, até mesmo as contas que possuem saldos muito baixos ou que não registram saques, depósitos e transferências por períodos longos. O indicador utilizado contabiliza adultos maiores de 15 (quinze) anos e de até 100 (cem) anos de idade.

O próprio BACEN reconhece que embora seja viável a utilização deste banco de dados como mecanismo de medição da bancarização, sua instituição visou auxiliar investigações financeiras conduzidas por autoridades competentes, através da requisição de informações pelo Poder Judiciário ou outras autoridades, com

vistas a dar cumprimento à Lei de Lavagem de Dinheiro¹⁵, que estabeleceu a obrigação de manutenção de um registro centralizado formando o cadastro geral de correntistas e clientes de instituições financeiras, bem como de seus procuradores.¹⁶

A primeira publicação do BACEN acerca da inclusão financeira dos brasileiros, se deu no ano de 2010 (dois mil e dez), quando então foi lançado o Relatório de Inclusão Financeira Número 1, oportunidade em que se destacou a promoção da inclusão financeira como um objetivo estratégico da Instituição, com vistas ao cumprimento de sua missão institucional¹⁷.

O conceito de inclusão financeira foi definido como o “processo de efetivo uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida”.

Já era de conhecimento da Instituição que o aprimoramento dos dados sobre inclusão financeira constituíam desafios na busca de um diagnóstico do panorama de acesso e de uso de serviços financeiros, tendo se mostrado perante a Instituição, como o primeiro e mais imediato desafio a ser vencido na construção de uma agenda de inclusiva.

Em 2011, veio a Publicação do Relatório de Relatório de Inclusão Financeira Número 2, com alguns avanços em relação a levantamentos.

Dentre eles, a análise de dados do CCS permitiram constatar que em um período de quatro anos (2006 a 2010), o número de pessoas físicas que possuíam relacionamentos ativos com instituições financeiras, cresceu de 91 (noventa e um) milhões, para mais de 115 (cento e quinze) milhões, correspondendo assim a um crescimento superior a 26% (vinte e seis por cento).

O Censo do IBGE do ano de 2010 apontou que a população adulta no Brasil era de 132 (cento e trinta e dois) milhões de pessoas, permitindo concluir que ao menos 87% da população adulta estaria incluída no que diz respeito à manutenção

¹⁵ Lei nº 9.613/1998. Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências. Art. 10A. O Banco Central manterá registro centralizado formando o cadastro geral de correntistas e clientes de instituições financeiras, bem como de seus procuradores. (Incluído pela Lei nº 10.701, de 2003). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9613.htm. Acesso em: 05 de set. de 2020.

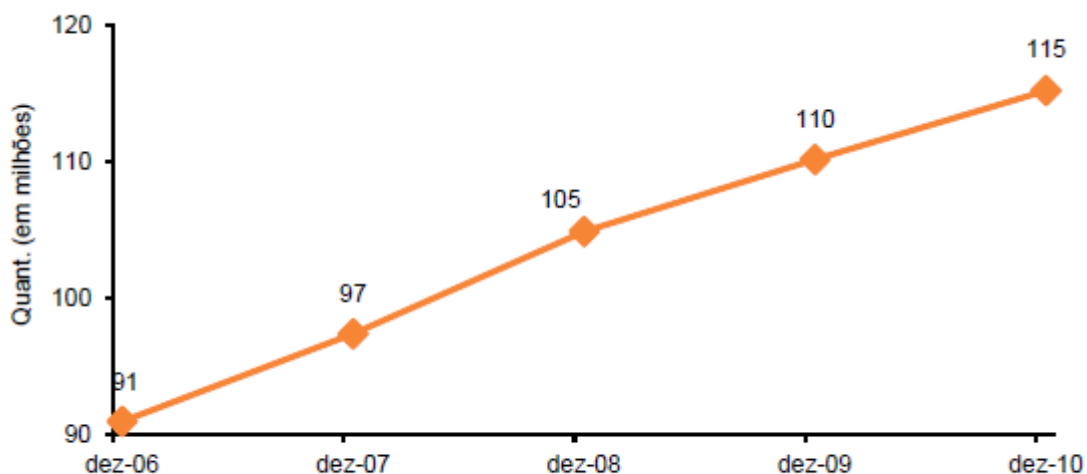
¹⁶ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – n. 1. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set. de 2020.

¹⁷ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – n. 1. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set de 2020.

de algum relacionamento com o sistema financeiro. Logo, o percentual de brasileiros desbancarizados era de 13% (treze por cento).

O gráfico 3 abaixo exemplifica o relacionamento neste período de 04 (quatro) anos:

Gráfico 3 – Indicativo de pessoas físicas com relacionamentos ativos



Fonte: estatísticas de relacionamentos no CCS (disponíveis em <www.bcb.gov.br/SFNCCESTAT>).

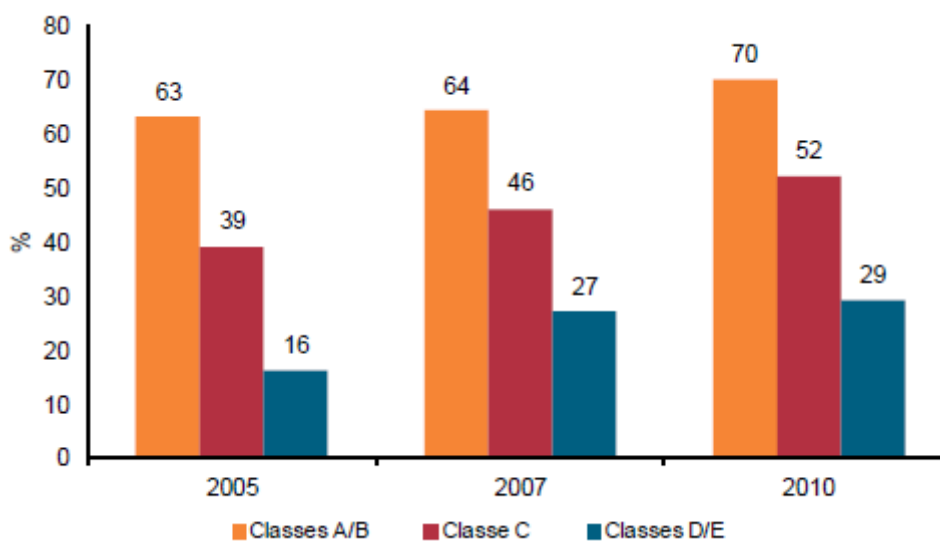
Fonte: Banco Central do Brasil. Estatísticas de relacionamento no CCS (2017).

Também houve a publicação de dados relativos à posse de itens financeiros, tais como conta-corrente e conta de poupança, a partir de renda familiar, as quais receberam 05 (cinco) classes: renda familiar média acima de dez salários mínimos (SMs); B, de cinco a dez SMs; C, de três a cinco SMs; D, de dois a três SMs; e, até dois SMs.

Neste quesito, entre os anos de 2005 a 2010, o percentual das classes D e com acesso a conta-corrente aumentou em 81% (oitenta e um por cento), passando de 16% (dezesesseis por cento) para 29% (vinte e nove por cento). Ainda assim, percebeu-se uma grande diferença em relação às classe mais ricas (A e B), em que 70% das famílias possuíam acesso. A classe C teve aumento de 33%, passando de 39% para 52% de posse do item no mesmo período.

O gráfico 4 a seguir exemplifica à posse de conta-corrente por classe social, neste período de 04 (quatro) anos:

Gráfico 4 – Gráfico identificando posse de itens financeiros – conta corrente



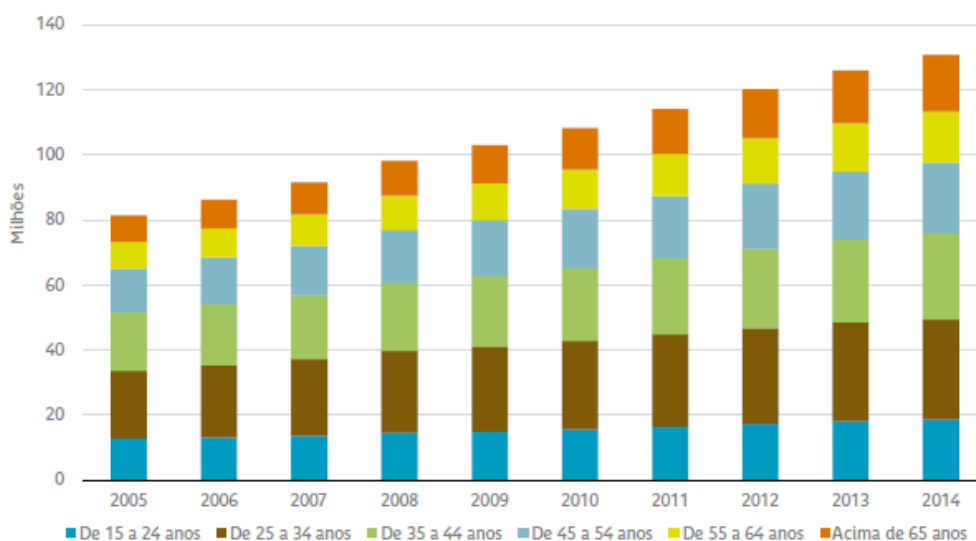
Fonte: Elaborado com dados do BBC/Mecir

Em 2015, veio a Publicação do Relatório de Relatório de Inclusão Financeira Número 3.

Entre anos de 2011 e 2014, novamente percebeu-se um crescimento no número de pessoas com relacionamento com instituições bancárias, mantendo-se contudo compatível com o percentual até então apurado entre os anos de 2006 e 2010, o que permite concluir a ocorrência de um aumento populacional. No ano de 2014, 84,5% da população adulta mantinha relacionamento com instituições financeiras, Logo, o percentual de brasileiros desbancarizados era de 15,5% (quinze vírgula cinco por cento).

O gráfico 5 a seguir exemplifica o relacionamento desde o ano de 2005, até o ano de 2014:

Gráfico 5 – Gráfico identificando pessoas físicas com relacionamento bancário



Fonte: Banco Central do Brasil/CCS.

Diversamente das edições anteriores, o Relatório de Inclusão Financeira Número 3 – 2015, não trouxe estudos relacionados às classes sociais relacionadas as pessoas que possuíam relacionamento bancário.

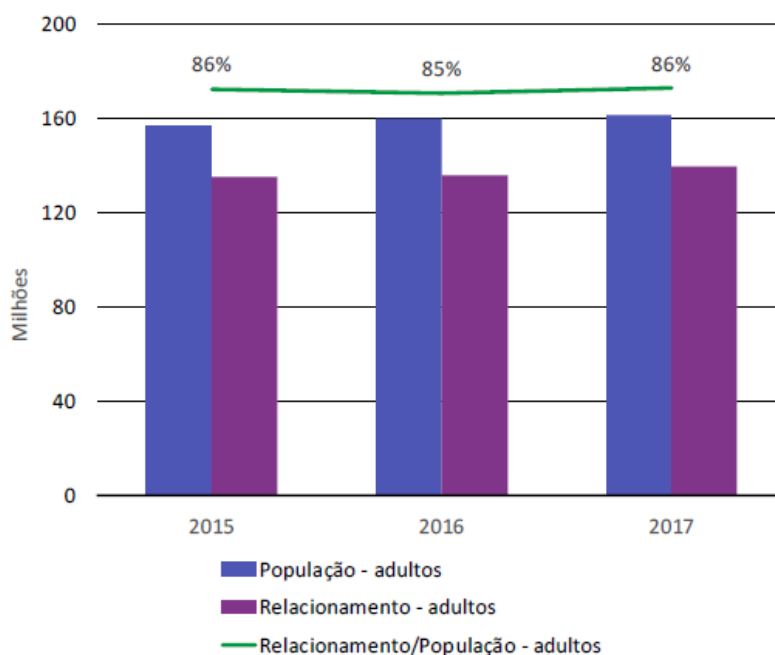
No ano de 2018 (dois mil e dezoito), o relatório passou a receber o nome de Relatório de Cidadania Financeira¹⁸, centrado na visão de que o contexto necessário para prover desenvolvimento da cidadania financeira, abarca igualmente a participação e o engajamento do cidadão, assim como de outros atores em um diálogo construtivo para aperfeiçoar o sistema financeiro.

Entre os anos de 2015 e 2017, manteve-se estável o número de pessoas com relacionamento com instituições bancárias, correspondendo a 86,5% da população adulta, composta por mais de 140 (cento e quarenta) milhões de pessoas. Logo, o percentual de brasileiros desbancarizados foi de 13,5% (treze vírgula cinco por cento).

O gráfico 6 a seguir exemplifica o relacionamento neste período de 04 (quatro) anos:

¹⁸ Banco Central do Brasil. Relatório de Cidadania Financeira - 2018. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set. de 2020.

Gráfico 6 – Gráfico identificando adultos em relacionamento bancário



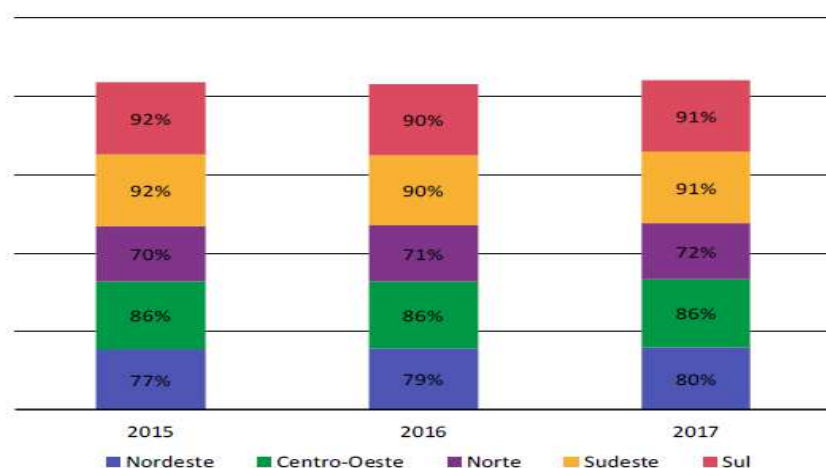
Fonte: Banco Central do Brasil/CCS.

Outro levantamento relevante realizado nesta edição, esteve associado ao índice de relacionamento bancário por região.

O maior nível de relacionamento bancário esteve estabelecido na Região Sudeste, que apresentou um percentual de 90,9% (noventa vírgula nove) por cento. Já a região Norte, apresentou o menor índice, alcançando 72,3% (setenta e dois vírgula três) por cento. Destacou-se o fato de ter havido um crescimento do percentual de adultos com relacionamento bancário nas regiões Nordeste e Norte, entre 2015 e 2017, compreendido como positivo levando em conta que houve um cenário econômico desafiador neste período

O gráfico 7 a seguir exemplifica o relacionamento bancário por região brasileira:

Gráfico 7 – Gráfico identificando relacionamento bancário por região brasileira



Fonte: Banco Central do Brasil/CCS.

Por fim, uma recente pesquisa intitulada “Os brasileiros e o dinheiro em espécie”¹⁹ publicada em outubro de 2019 e promovida pelo Instituto Locomotiva, elaborada com base em uma amostra que envolveu 2.150 entrevistas em 71 cidades brasileiras, e com margem de erro de 2 (dois) pp, apurou que 29% (vinte e nove por cento) da população com idade igual ou superior a 16 (dezesesseis) anos, declarou não ter movimentado conta corrente ou poupança, nos últimos 06 (seis) meses.

O número de brasileiros com mais de 16 (dezesesseis) anos desbancarizados correspondeu a 45 (quarenta e cinco) milhões, os quais movimentaram anualmente R\$ 817 (oitocentos e dezessete) bilhões de reais. No que diz respeito ao perfil destes desbancarizados, destacou-se:

- Gênero: as mulheres compõem 59% (cinquenta e nove por cento) dos desbancarizados brasileiros;
- Raça: negros correspondem a 69% (sessenta e nove por cento) dos desbancarizados brasileiros;
- Idade: jovens com faixa etária entre 16 (dezesesseis) e 24 (vinte e quatro) anos somam 31% (trinta e um por cento) dos desbancarizados brasileiros;
- Classes sociais: 86% (oitenta e seis por cento) dos desbancarizados brasileiros pertencem às classes C, D e;

¹⁹ Locomotiva Pesquisa & Estratégia. Um em cada três brasileiro não tem conta em banco, mostra pesquisa Locomotiva. Disponível em: <https://www.ilocomotiva.com.br/single-post/2019/09/24/Um-em-cada-tr%C3%AAs-brasileiros-n%C3%A3o-tem-conta-em-banco-mostra-pesquisa-Loocomotiva>. Acesso em: 05 de set. de 2020.

Outro levantamento importante correspondeu à forma como o dinheiro em espécie é algo recorrente no cotidiano dos brasileiros. O estudo apontou que 47 (quarenta e sete) milhões de pessoas, com idade superior a 18 (dezoito) anos, recebem salário ou rendimento principalmente em moeda corrente, correspondendo a 30% (trinta por cento). Esse número correspondeu ao segundo principal meio de recebimento dos brasileiros, superado apenas pela conta-corrente, que correspondeu a 39 % (trinta e nove por cento), seguidos pela conta poupança, com 10% (dez por cento) e conta salário, com 6% (seis por cento).

Quanto ao grau de escolaridade, 22% (vinte e dois por cento) possuem o ensino superior completo, 34% (trinta e quatro por cento) o ensino médio completo e 39% (trinta e nove por cento) o ensino fundamental completo.

O percentual de desbancarizados por faixa etária identificou que 33% (trinta e três por cento) corresponde a faixa etária que vai dos 18 aos 29 anos, 31% (trinta e um por cento) corresponde a faixa etária que vai dos 30 aos 39 anos e 32% (trinta e dois por cento) corresponde a faixa etária que vai dos 40 aos 49 anos.

Outra constatação importante disse respeito à forma como são realizadas às transações financeiras diárias. Sete em cada dez adultos realizam pagamentos principalmente com dinheiro em espécie (corresponderam a 71% dos entrevistados).

Sobre esta preferência, 77% (setenta e sete por cento) dos entrevistados informaram que a administração dos seus recursos é mais fácil utilizando dinheiro. 17% (dezessete por cento) responderam que o controle utilizando dinheiro ou cartão era indiferente e por fim, apenas 6% (seis por cento) responderam que com cartão de crédito esse controle é mais fácil.

O fato da preferência pela utilização do dinheiro em espécie para a realização de transações financeiras, motivou buscar validar outra conclusão: “Prefiro usar dinheiro na hora de comprar pois consigo descontos melhores. Concordo totalmente foi a resposta indicada por 47% (quarenta e sete por cento) dos entrevistados; concordo em parte, 19% (dezenove por cento); nem concordo, nem discordo por 23% (vinte e três por cento); discordo em parte 7% (sete por cento) e 4% (quatro por cento) discordaram totalmente com tal afirmação.

Sobre a percepção dos Bancos se importarem com seus consumidores, 86 % (oitenta e seis por cento) responderam que os Bancos não se importam, mas tão somente com seus lucros.

No que diz respeito à aversão ao universo dos Bancos, ao buscar validar a afirmação: “Evito ao máximo recorrer a bancos”, concordo totalmente foi a resposta indicada por 52% (cinquenta e dois por cento) dos entrevistados; concordo em parte, 22% (vinte e dois por cento); nem concordo, nem discordo por 14% (quatorze por cento); discordo em parte 6% (seis por cento) e 6% (seis por cento) discordaram totalmente com tal afirmação.

2.3 A PRESENÇA DO SISTEMA FINANCEIRO NO TERRITÓRIO NACIONAL

O presente trabalho destacou que dentre os maiores estudos de levantamento realizados acerca da desbancarização, destaca-se o Global Findex, promovido em 2017 pelo Banco Mundial²⁰.

Dentre 08 (oito) razões elencadas para que adultos não tivessem uma conta bancária, embora a causa predominante indicada por 62% (sessenta e dois por cento) dos entrevistados, decorra do fato de possuir pouco dinheiro disponível, especificamente em relação ao Brasil, outras duas causas se destacaram.

A 3ª maior causa, em que 26% (vinte e seis por cento) atribuíram os altos custos (aqui compreendidos como os custos de manutenção e custos para transações), em que quase 60% (sessenta por cento) dos brasileiros entrevistados indicaram esta resposta.

Assim como a 5ª maior causa, em que 22% (vinte e dois por cento) indicaram a distância física de uma agência bancária como uma barreira, em que 33% (trinta e três por cento) dos brasileiros indicaram esta resposta.

Desta forma, o fato de 33% (trinta e três por cento) dos brasileiros entrevistados indicarem a distância física de uma agência bancária como uma barreira para posse de conta bancária, tal fato merece uma reflexão acerca da presença do sistema financeiro, no território nacional.

Fisicamente, o acesso ao sistema financeiro pode se dar através de agências, postos de atendimento, postos de atendimento eletrônico e correspondentes bancários.

O Banco Central do Brasil reconhece que, em regra, o primeiro contato do cidadão com o sistema financeiro nacional, se dá através de pontos de atendimento

²⁰ The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/>. Acesso em 05 de set. 2020.

físico, tais como agências e correspondentes bancários, máquinas de cartão, POS e caixas eletrônicos.²¹

Todos os municípios da federação possuem pelo menos um ponto de atendimento físico, que permita ao cidadão acessar o sistema financeiro nacional. Por vezes, a criação de um novo município possa impactar esta afirmação, em um curto espaço de tempo ele passa a ser atendido.

Atualmente, há uma tendência de queda, com redução em todas as regiões, motivado especialmente pelo crescimento no uso de canais remotos.

As transações por smartphones e PDAs aumentaram 19% entre 2015 e 2017, e já representam 35% da quantidade total de transações (remotas e presenciais). Em 2017, 66% (sessenta e seis por cento) do total de transações foram realizadas por canais remotos.

Diante desta tendência, em 2017, houve uma diminuição dos pontos de atendimento, que contabilizaram 257.570, contra 277.982 em 2015, correspondendo assim a extinção de mais de 20 (vinte) mil pontos num período de 02 (dois) anos. Fatores associados a preocupação com questões de segurança também foram compreendidos como uma motivação para o impacto destes números. Ainda assim, mesmo diante do crescimento do uso de canais remotos, a importância dos canais de atendimento presenciais é indiscutível.

Destes 257.570 pontos de atendimento existentes, no ano de 2017, 233.292 pertenciam ao segmento bancário, 40.670 a financeiras, 9.090 a cooperativas e 544 a sociedades de crédito ao microempreendedor.

O número de correspondentes bancários também sofreu uma diminuição, que vem sendo observada desde 2014. Essa diminuição correspondeu a cerca de 10% no total de pontos no período que compreendeu anos de 2014 (209.938) a 2017 (189.002).

Um exemplo recente é o caso do Banco Postal, convênio celebrado entre o Banco do Brasil e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, meio pelo qual são ofertados serviços bancários, especialmente a abertura de conta corrente, recebimento de pagamentos de títulos e convênios, cartões de crédito e pagamento de salários e benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social.

²¹ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de Cidadania Financeira 2018. Brasília, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 07 de jul. de 2019. p.14.

Preocupada com a segurança, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) começou em 2017, a reduzir a quantidade de correspondentes do Banco do Brasil. Com essa medida, até o mês de julho de 2018, das 6.348 unidades do Banco Postal existentes, 403 haviam sido desativadas.

E não para por aí. Em 15/12/2019, o Banco do Brasil e os Correios deram fim ao contrato para prestação e serviços do Banco Postal, estabelecendo um acordo temporário para manutenção das atividades por um período de até 03 (três) meses, até que o serviço seja descontinuado, podendo haver prorrogação deste prazo.²²

Considerando que no ano de 2017, 6,9% dos municípios eram atendidos somente por meio de correspondentes, o que justifica a preocupação que o impactos desta medida pode acarretar nestes locais.

2.4 RECENTES OCORRÊNCIAS QUE DEMONSTRARAM A IMPORTÂNCIA DA DISCUSSÃO

O primeiro aspecto a se destacar, especialmente diante da onda de empresas fintechs capazes de prover serviços financeiros, é que a desbancarização já não pode ser vista como uma zona de exclusão, necessariamente.

Assim, o fenômeno da desbancarização na percepção de empresas fintechs é visto como algo positivo, desejado, na medida em que reconhecido como uma transição, de um usuário de um banco tradicional, para um usuário de uma fintech, em quaisquer dos seus segmentos de atuação²³.

Com esses novos entrantes no mercado, a desbancarização pode ser interpretada como um movimento de desconcentração bancária, considerando que diante do advento da Lei 12.865/2013, que instituiu os princípios e as normas regulamentadoras dos arranjos e instituições de pagamento, novos entrantes foram autorizados a prover serviços financeiros até então ofertados exclusivamente por instituições financeiras e que dependiam de autorização do BACEN para operar no país.

²² Época Negócios. BB e Correios encerram contrato do Banco Postal. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/12/bb-e-correios-encerram-contrato-do-banco-postal.html>. Acesso em 06 de set. 2020.

²³ Tiinside. O Brasil caminha para a desbancarização. Disponível em: <https://tiinside.com.br/05/11/2017/o-brasil-caminha-para-desbancarizacao/>. Acesso em 06 de set. 2020.

Dentre alguns benefícios promovidos por estas empresas e referidos pelo próprio BACEN, destaca-se o acesso ao sistema financeiro nacional²⁴.

A Instituição já estava atenta a importância de novas tecnologias para prover serviços financeiros, especialmente a partir do acesso por meio de dispositivos de telefonia móvel. Já no ano de 2010, ou seja, dois anos antes da publicação da Lei 12.865/2013, já se dava destaque ao rápido crescimento ao acesso da população a telefones celulares.

Isso acarretou a conclusão que especialmente entre pessoas que não dispõem de acesso a serviços bancários, a telefonia móvel poderia se tornar um importante instrumento de inclusão financeira, tanto pela adoção dessa nova tecnologia pelos bancos tradicionais, ou por novos agentes.²⁵

Ainda assim, o número de desbancarizados e de pessoas que não são atendidas por Banco, assim como por fintechs de meios de pagamento, ficou claro ao analisarmos os desafios enfrentados pelo Governo Federal diante da instituição do auxílio-emergencial²⁶, conferido diante da crise econômica acarretada pelo vírus.

O programa incluiu a concessão de um benefício financeiro pelo Governo Federal, no valor mensal de R\$ 600,00 (seiscentos reais), destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, para enfrentamento da crise do Covid-19, e todos os seus impactos financeiros acarretados.

Especialmente para as pessoas que não possuíam conta bancária, a Caixa Econômica Federal abriu uma Poupança Digital Social, permitindo assim ao beneficiário realizar movimentação por meio do App Caixa Tem, não sendo necessário a emissão de cartão físico para sua movimentação.

Esse breve fenômeno, embora louvável diante do desafio enfrentado pela Caixa Econômica Federal - CEF, que abriu mais de 50.000.000 (cinquenta milhões) de contas digitais para pagamento destes benefícios num curto espaço de tempo, expôs igualmente o gigantesco número de desbancarizados brasileiros.

Mesmo diante das recomendações das autoridades sanitárias para evitar aglomerações, o enfrentamento de dificuldades em realizar transações para

²⁴ Banco Central do Brasil. Fintechs. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidade/financeira/fintechs>. Acesso em 06 de set. 2020.

²⁵ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – n. 1. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set. de 2020.

²⁶ Caixa Econômica Federal. Auxílio Emergencial. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/auxilio/PAGINAS/DEFAULT2.ASPX>. Acesso em: 31 de ago. 2020.

utilização dos valores depositados, especialmente por parte de aproximadamente 20 (vinte) milhões de desbancarizados que foram beneficiados com a abertura de Poupança Digital Social, os obrigou a buscarem auxílio de funcionários do Banco, levando ao surgimento de grandes filas diárias.

O Presidente da Instituição²⁷ destacou que a grande maioria dos beneficiários são pessoas muito humildes, por vezes em situação mais delicada que aqueles beneficiados pelo Bolsa Família. Essa condição implicou na dificuldade, enfrentada por muitos, em entender a utilização do aplicativo, o que demandou a necessidade de comparecerem às Agências Bancárias, na busca de auxílio. O próprio horário bancário foi alterado, antecipando o início do atendimento bancário para as 08h (oito horas).

O pagamento de auxílio governamental é reconhecido como uma ferramenta de bancarização, considerando a obrigatoriedade, imposta pelos governos, de que o cidadão possua uma conta de sua titularidade, para crédito dos valores que possui direito.

No caso do auxílio emergencial, as pessoas que não possuíam contas bancárias foram as mais afetadas pelos desafios de enfrentar grandes horas em filas, para possibilitar o saque dos valores junto a Agência Bancária da CEF, ou até mesmo de uma lotérica, levando em conta que sem a emissão de cartão, as pessoas se viram obrigadas a comparecer fisicamente a esses dois estabelecimentos para levantamento da quantia.²⁸

As pessoas detentoras de contas, puderam indicar as mesmas para recebimento dos valores, o que lhes permitiu fazer as transações financeiras a partir de instituições com as quais já mantinha relacionamento, aumentando a possibilidade de adequada compreensão dos mecanismos de uso, bem como puderam proceder ao saque das quantias depositadas, sem ter de comparecer presencialmente a uma agência ou lotérica, evitando inclusive os riscos de contágio comumente associados a aglomeração de pessoas.

Outro problema que levou muitas pessoas às agências da CEF e Agências Lotéricas, decorreu do receio de indicarem suas respectivas contas bancárias,

²⁷ Correio Braziliense. Benefício emergencial: Caixa diz que filas estão menores. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/05/04/internas_economia,851206/beneficio-emergencial-caixa-diz-que-filas-estao-menores.shtml. Acesso em 06 de set. 2020.

²⁸ Caixa Econômica Federal. Auxílio Emergencial. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/auxilio/perguntas-frequentes/Paginas/default.aspx#1833asp>. Acesso em 06 de set. 2020.

diante do risco que fossem realizados débitos ou descontos associados a valores negativos ou tarifas diversas, pendentes com os Bancos com os quais mantinham relacionamento.

Esta situação motivou inclusive a celebração de um acordo entre o Governo Federal e a Federação Brasileira dos Bancos – FEBRABAN, para que as instituições financeiras se abstivessem de proceder a qualquer desconto destes valores, dada imprescindibilidade do recurso para as pessoas beneficiadas.

A falta de acesso ao sistema financeiro nacional pelos desbancarizados também revelou outros desafios em tempos de pandemia. Essas pessoas simplesmente não conseguem realizar operações através de comércio eletrônico, que por vezes envolvem bens essenciais, tais como alimentação ou até mesmo medicamentos. O próprio serviço de telemedicina, recentemente regulamentado e por veze ofertado a preços populares, demandam validação de pagamento de forma remota²⁹.

²⁹ Isto é Dinheiro. Os efeitos da exclusão financeira na pandemia. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/os-efeitos-da-exclusao-financeira-na-pandemia/>. Acesso em 06 de set. 2020.

3 INCLUSÃO FINANCEIRA DOS DESBANCARIZADOS

Para viabilizar a inclusão financeira dos desbancarizados, se mostra de suma importância compreender adequadamente o fenômeno social da desbancarização, a partir de comportamentos, ações e situações observadas.

Embora a exclusão financeira esteja comumente associada à pobreza, não há como afirmar que todas as pessoas que por um motivo ou outro, não estão em posse de uma conta bancária, sejam pobres.

O Global Findex - 2017, promovido pelo Banco Mundial, entrevistou 150.000 (cento e cinquenta mil) pessoas e compreendeu que embora a resposta majoritária para não possuir uma conta bancária tenha sido a falta de dinheiro disponível (66%), um número expressivo de respondentes indicaram a ausência de necessidade (30%), altos custos (26%), utilização de conta de algum membro da família (26%), distância de uma agência bancária (22%), dificuldades com documentação (20%), desconfiança no sistema financeiro (16%) e até mesmo motivações religiosas (6%).³⁰

Estudos também demonstraram que até mesmo países desenvolvidos enfrentam o problema da desbancarização, como é o caso dos Estados Unidos, com uma população estimada de 130.000.000 (cento e trinta milhões) de americanos desbancarizados ou subbancarizados no ano de 2015³¹.

No que diz respeito à desbancarização no Brasil, levantamentos realizados no ano de 2019 identificaram que 86% (oitenta e seis por cento) dos desbancarizados brasileiros pertencem às classes C, D e.

A inclusão financeira dos desbancarizados é reconhecida com um mecanismo eficiente para prover desenvolvimento econômico, embora se compreenda que o simples acesso da população a uma conta bancária, por si só não implicará o desenvolvimento econômico delas.

Essa percepção inclusive foi reconhecida pelo BACEN, ao destacar sua maturidade sobre a inclusão financeira dos desbancarizados.

A Instituição compreendeu que além da posse e do acesso ao sistema financeiros, uma inclusão financeira adequada compreende a utilização virtuosa da

³⁰ The World Bank. Global Findex Database – 2017. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/>. Acesso em: 31 de ago. de 2020.

³¹ ARSLANIAN, Henri; FISCHER, Fabrice. **The Future of Finance: The Impact of FinTech, AI, and Crypto on Financial Services**. p.81

gama de produtos disponibilizados, de forma capaz de atender as necessidades e possibilidades dos cidadãos, gerando assim bem-estar social.

3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS E MECANISMOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Antes de compreendermos no que consiste a inclusão financeira, precisamos compreender primeiramente a exclusão financeira.

Kempson e Whyley, destacam que o conceito de inclusão financeira é multidimensional, assim como que o processo de inclusão financeira em um país envolve diferentes dimensões.

Eles identificam cinco formas de exclusão de financeira. A exclusão de acesso, de condição, de preço, de mercado e autoexclusão. A exclusão de acesso decorre da restrição através dos processos de avaliação de risco. A exclusão de condição decorre de condições inapropriadas dos produtos financeiros para às necessidades de algumas pessoas. A exclusão de preço, decorre da impossibilidade de que algumas pessoas possam pagar por aqueles serviços. A exclusão de marketing decorre da falta de direcionamento e por fim a auto-exclusão, que corresponde à decisão de certas pessoas por não buscarem o acesso a serviços financeiros. Podem resultar de recusas pretéritas, ou feedbacks negativos de outras pessoas que detém condição compatível com a sua e que foram recusadas.³²

Eles também destacam que a exclusão pode corresponder a curtos períodos, talvez mais de uma vez na vida. Contudo, para um pequeno número, entretanto, pode ser de longo prazo, talvez até para a vida toda.

Esclarecido sucintamente a exclusão financeira, identificamos que o termo bancarização precedeu a utilização inclusão financeira.

Morales e Yáñez o definiram como a instituição de relações estáveis entre instituições financeiras e seus usuários, a partir de um conjunto de serviços financeiros disponíveis. Embora possa ser compreendido como um conceito que se ultrapasse o relacionamento com bancos, trazia um compreensão inadequada, haja

³² Understanding And Combating 'Financial Exclusion'. Disponível em: <https://www.jrf.org.uk/report/understanding-and-combating-financial-exclusion>. Acessado em: 12 de set. 2020.

vista estar comumente associado pelas pessoas, com relacionamento com Bancos.³³

Kapoor considera que a inclusão financeira corresponde em ajudar as pessoas a melhorar suas vidas, reduzir as desigualdades e, assim, superar a pobreza.³⁴

Para Appleyard, a inclusão financeira corresponde a possibilidade de que empreendedores e empresas possam abrir uma conta bancária e ter acesso a facilidades de crédito acessíveis, como cheque especial ou cartão de crédito.³⁵

Para o Banco Mundial, a inclusão financeira corresponde ao acesso por indivíduos e empresas, a produtos e serviços financeiros úteis e acessíveis que atendem às suas necessidades, tais como transações, pagamentos, poupança, crédito e seguro, fornecidos de forma responsável e sustentável.³⁶

Para a FINCA (Foundation for International Community Assistance), a inclusão financeira corresponde à prestação de serviços financeiros a custos acessíveis para segmentos desfavorecidos e de baixa renda da sociedade, bancarizados ou não.³⁷

Para o CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) a inclusão financeira corresponde a um ambiente em que adultos economicamente ativos têm acesso real a serviços financeiros formais, dentro deles: seguros, pagamentos, poupança e crédito. Deve corresponder a um serviço de forma conveniente e, além disso, responsável. O custo deve ser viavelmente suportável pelo cliente e ao mesmo tempo sustentável para o fornecedor. Como resultado deste equilíbrio, as pessoas excluídas têm acesso a serviços financeiros formais, evitando assim opções informais.³⁸

A inclusão financeira para o BACEN, ao nortear suas diretrizes, pode ser definida como o “processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços

³³ MORALES, L.; y YÁÑEZ, A. (2006). La bancarización en Chile. En: **Serie Técnica de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras**, No. 7, p. 1 -18.

³⁴ KAPOOR, A. (2014). Financial inclusion and the future of the Indian economy. En: **Futures**, Vol. 56, p. 37.

³⁵ APPEYARD, L. (2011). **Community Development Finance Institutions (CDFIs): Geographies of financial inclusion in the US and UK**. En: *Geoforum*, Vol. 42, No. 2, p. 250.

³⁶ Banco Mundial. Financial Inclusion Overview. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>. Acesso em: 12/09/2020.

³⁷ FINCA. Financial Inclusion. Disponível em: <https://finca.org/our-impact/improved-lives/financial-inclusion/>. Acesso em: 12 de set. 2020.

³⁸ CGAP - *Consultative Group to Assist the Poor*. Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Towards Proportionate Standards and Guidance. CGAP. p.9

financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida”³⁹.

Por fim, cumpre destacar o reconhecimento pela Instituição, da condição de cidadania financeira, compreendida o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros. O desenvolvimento se dá por meio de um contexto de inclusão financeira, de educação financeira, de proteção ao consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro.⁴⁰

Adentrando nos mecanismos para promoção da inclusão financeira, Morgan destaca que ela envolve muitos aspectos, exemplificativamente o número de agências bancárias, posse de contas, ATMs, assim como adultos e empresas com depósitos ou linha de crédito.⁴¹

O Banco Mundial reconhece que prover acesso financeiro aos desbancarizados, constitui o primeiro passo para uma inclusão financeira mais ampla, oportunizando aos indivíduos a utilização de serviços financeiros apropriados, que incluem poupança, pagamentos, crédito e seguro.

A Instituição traçou inclusive uma meta arrojada envolvendo parceiros do setor público e privado, visando o Acesso Financeiro Universal (UFA) das pessoas, até o ano de 2020, oportunizando assim que os adultos, ao redor do mundo, sejam capazes de ter acesso a um conta de transação ou instrumento eletrônico para armazenar dinheiro, enviar e receber pagamentos.⁴²

Essa iniciativa se concentrou inicialmente em 25 (vinte e cinco) países, onde residem 73% (setenta e três por cento) da população mundial desbancarizada e suas ações incluem: (i) a criação de um ambiente regulatório que permita o acesso à contas; (ii) a expansão dos pontos de acesso; (iii) a melhora da capacidade financeira; (iv) o impulsionamento de programas governamentais com alto alcance para transferência de recursos à contas; (v) foco no alcance de populações carentes, especialmente mulheres e produtores rurais; (vi) estímulo ao uso de

³⁹ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de inclusão financeira nº 3. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC>. Acesso em: 2 de fevereiro de 2018. p. 19.

⁴⁰ Banco Central do Brasil (BACEN). Cidadania financeira. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>. Acesso em: 14 de set. de 2020.

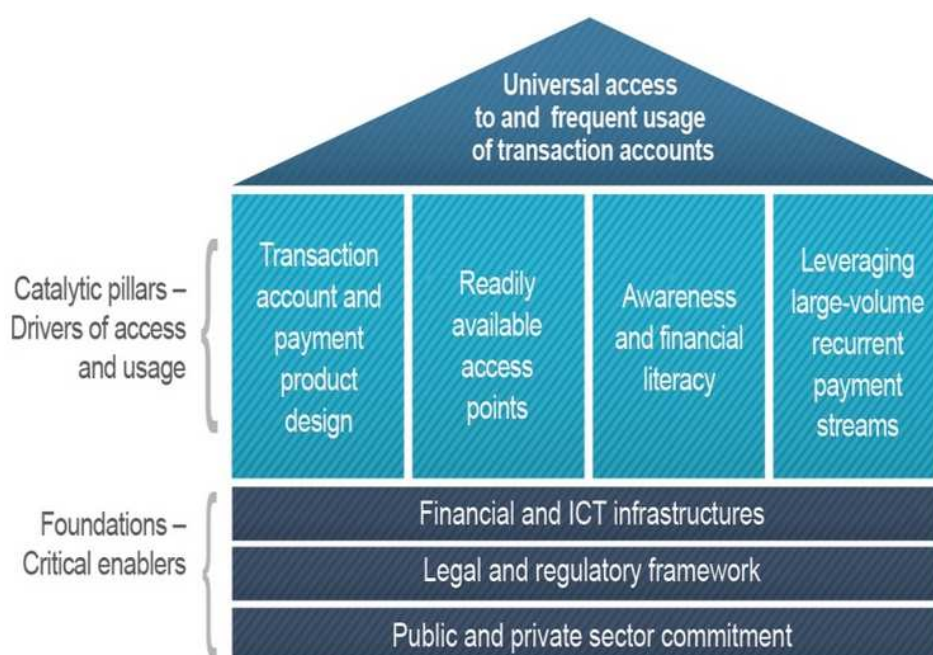
⁴¹ Morgan, P. (2015). Financial Stability and Financial Inclusion. En A. I. Economics, Financial System Stability, Regulation, and Financial Inclusion. Tokyo: Springer, p. 78.

⁴² The World Bank. Universal Financial Access 2020. Disponível em: <https://ufa.worldbank.org/>. Acesso em: 07 de set. 2020.

serviços financeiros; (vii) trabalho prioritário em países que necessitam eletronicar os meios de pagamento, criando ainda o acesso a outros serviços, como poupança, seguro e crédito.

A figura 3 abaixo exemplifica os pilares do Banco Mundial para alcance desta meta:

Figura 2 – Pilares do Banco Mundial para o Acesso Financeiro Universal



Fonte: WorkBank (2020)⁴³

A tecnologia tem um papel especial como mecanismo de inclusão financeira a partir do desenvolvimento de novos métodos de entrega de serviços, especialmente em áreas rurais ou remotas, onde os bancos tradicionais não querem ou não podem chegar. As fintechs, assim como operadoras de rede móvel, redes de varejo e redes postais se incluem nestas novas entidades capazes de prover produtos e serviços financeiros, tais como poupança, seguro, transferências, pagamentos e serviços de crédito, especialmente aos pobres.⁴⁴

⁴³ Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/achieving-universal-financial-access-by-2020> Acesso em 24 de set. de 2021.

⁴⁴ CGAP - *Consultative Group to Assist the Poor*. Who delivers financial services to the poor?. Disponível em: <https://www.cgap.org/about/faq>. Acesso em: 10 de set. 2020.

Com base nessas informações, surge mais uma oportunidade para que as fintechs se consagrem no mercado, oferecendo serviços de maneira mais inteligente, acessível e atendendo a uma parcela da população que ainda não tem acesso ao mercado financeiro formal.

3.2 A INCLUSÃO FINANCEIRA COMO OBJETIVO ESTRATÉGICO PARA O BANCO CENTRAL DO BRASIL E AS AÇÕES VOLTADAS PARA OS DESBANCARIZADOS

O estabelecimento de objetivos está associado a realização de um planejamento estratégico, seja de uma empresa, seja de qualquer outra instituição.

Barney destaca que a missão de uma empresa corresponde a uma declaração ampla de seus propósitos e valores. Já os objetivos, especialmente quanto de alta qualidade, estão estreitamente conectados a elementos da missão de uma empresa, além de relativamente fáceis de medição e acompanhamento ao longo do tempo. Já os objetivos de baixa qualidade, ou inexitem ou não estão conectados a elementos da missão da empresa, além de não serem quantitativos e de difícil avaliação ou acompanhamento no tempo.⁴⁵

Certo, destaca que estabelecimento de objetivos apropriados não deve ter sua importância menosprezada. Isso porque os objetivos fornecem o fundamento para o planejamento, a organização, a motivação e o controle. A ausência de objetivos e de uma comunicação efetiva, pode comprometer a direção da organização.⁴⁶

Richers destaca que o conceito de objetivo estratégico não deve ser visto apenas como os alvos imaginados ou até mesmo externado pelos executivos, ao visarem o atingimento de algo de forma rápida, mas sim os desígnios que valem para a empresa com um todo. Eles correspondem a posições desejadas a serem conquistadas ao longo de muitos anos. A partir de objetivos claro as empresas procuram antecipar-se a mudanças do meio-ambiente e se adaptarem a elas.⁴⁷

⁴⁵ BARNEY, Jay B. Administração estratégica e vantagem competitiva / Jay B. Barney, William S. Hesterly; tradução Monica Rosemberg; revisão técnica Pedro Zanni. — São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

⁴⁶ CERTO, Samuel C. Administração estratégica: planejamento e implantação da estratégia. 2ª ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

⁴⁷ RICHERS, Raimar – Objetivos como razão de ser de uma empresa. **Revista de Administração de Empresas**. Jul. Set 1980, p. 7-18.

Refere ainda a existência de pelo menos dois elementos que necessitam estar presentes na concepção de quaisquer objetivos. O elemento psicológico, associado a valores, atitudes, motivações e especialmente anseio de indivíduos, assim como um conjunto de instrumentos, composto de recursos técnicos, financeiros e humanos que deverão ser aplicados para o alcance dos objetivos.

No que diz respeito à inclusão financeira dos brasileiros, o BACEN destaca que desde 1990, vem trabalhando com o setor público e privado, articulando conhecimentos e esforços sobre a matéria, focado no aprimoramento normativo assim como na divulgação da temática.

Até o ano de 2009, a inclusão financeira era compreendida pelo BACEN como “prover acesso a serviços e produtos financeiros adequados às necessidades da população”, mas não era reconhecida como um objetivo estratégico. Existia uma clara percepção, especialmente em relação à expressão “adequados”, que nem todas as ofertas disponíveis no mercado financeiro, contribuem de forma determinante, para o bem estar da população estabilidade do mercado.

A inclusão para tanto, precisa ser compreendida como um mecanismo para melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, capaz de contribuir para o fortalecimento dos agentes econômicos.

A Instituição reconheceu a importância de que os serviços financeiros devem ser acessíveis a todos os cidadãos. Logo, precisam se compatibilizar com as necessidades e particularidades de cada uma das pessoas. Devem prover especialmente mecanismos que colaborem para a redução da pobreza, contribuindo através desenvolvimento da indústria financeira e voltada para o fomento do crescimento econômico. Também deve ajudar no aumento da qualidade de vida da população, com base no atendimento às demandas por serviços financeiros adequados.

A inclusão financeira também é compreendida como requisito para o alcance da estabilidade financeira consistente. O cidadão necessita compreender de forma adequada o funcionamento dos instrumentos de acesso e uso, assim como eles podem atender suas necessidades, ao que já se destacavam a oferta de novos canais de poupança e crédito, assim como serviços de transferência de recursos, de pagamentos etc.

Nesse mesmo ano, ocorreu a publicação do primeiro Relatório de Inclusão Financeira (RIF), reconhecido como um passo fundamental para o cumprimento do objetivo, levando em conta que referido consolidou dados e informações disponíveis sobre a matéria, facilitando assim o diagnóstico e viabilizando a construção do mapa da inclusão brasileira.

Tais esforços refletem a constatação quanto à necessidade de se definir, categorizar e medir a inclusão financeira no País, viabilizando assim que políticas públicas efetivas possam ser estabelecidas, com metas e indicadores associados.

A conclusão da Instituição é acertada. Schymura⁴⁸, ao tratar de desenvolvimento econômico, destaca que antes mesmo da propositura de uma estratégia, a ação mais importante para o sucesso das políticas públicas é a imprescindibilidade de estudo técnicos bem fundamentados, a exemplo que se propôs o BACEN.

Foi apenas no ano de 2010 que, ao revisar seu planejamento, a Instituição estabeleceu a promoção da inclusão financeira como um de seus objetivos estratégicos, oportunidade em que foi eleita como um dos caminhos para viabilizar o cumprimento da missão institucional voltada para assegurar a solidez e eficiência do Sistema Financeiro Nacional.⁴⁹

Neste ano, estabeleceu-se um novo conceito de inclusão financeira, que passou a ser compreendida como o “processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida.”

Dentre as ações, destacou-se o aperfeiçoamento do marco regulatório, especialmente no que diz respeito a figura dos correspondentes bancários, reconhecidos como atores de relevo no processo de inclusão financeira nacional⁵⁰.

Com base na adequada compreensão e diagnóstico dando conta da carências na oferta de serviços para o público de menor renda no País, bem como pela precariedade na utilização dos instrumentos financeiros disponibilizados, se estabeleceu uma percepção sobre a necessidade de ampliar o alcance da definição,

⁴⁸ SICSÚ, João; CASTELAR, Armando (orgs.). **Sociedade e economia** : estratégias de crescimento e desenvolvimento . Brasília: Ipea, 2009.

⁴⁹ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – n. 1. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set.de 2020.

⁵⁰ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – n. 1. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfi n. Acesso em: 05 de set. 2020.

de forma a evidenciar a necessidade de efetiva utilização dos serviços, e não somente acesso (como conceituado até 2009).

No que diz respeito a atuação do BACEN, em meados da década de 1990, a Instituição iniciou um processo de avaliação e estudos visando promover um aumento da oferta de serviços financeiros para populações de baixa renda, aspecto compreendido como de fundamental importância para o combate à desigualdade social no Brasil.

A partir do ano de 1999, foram realizados aperfeiçoamentos na regulamentação dos Correspondentes Bancários, aumentando o escopo de serviços e atores envolvidos.⁵¹

No ano de 2003, a Resolução nº 3.156/2003 permitiu que todas as instituições autorizadas pelo BACEN tivessem a possibilidade de contratar correspondentes. Em 2010, a Instituição tornou-se membro da *Alliance for Financial Inclusion* (AFI). Referida instituição tem como missão a capacitação de formuladores de políticas, visando aumentar o acesso e o uso de serviços financeiros de qualidade para os carentes, através da formulação, implementação e defesa global de políticas sustentáveis e inclusivas. É liderada por seus membros e parceiros, bancos centrais e outras instituições financeiras reguladoras de países em desenvolvimento, destacando os desafios enfrentados pelos desbancarizados.⁵²

Tem como meta ainda a adoção mais célere de soluções de política de inclusão financeira comprovadas e inovadoras, com o objetivo final de tornar os serviços financeiros mais acessíveis para quem não tem uma conta em banco.

Em 2011⁵³, reconhecendo uma maior maturidade da adequada compreensão sobre a importância de que além da eficácia de políticas monetárias, a inclusão financeira está igualmente associada à eficiência do sistema financeiro. Garantir a eficiência do sistema financeiro nacional é parte da missão institucional do BACEN. A figura 4 a seguir exemplifica a compreensão acima destacada:

⁵¹ Resolução nº 2.640, de 25 de agosto de 1999, alterada pela Resolução nº 2.707, de 30 de março de 2000 (hoje, Resolução nº 3.110, de 25 de junho de 2003), e posteriores alterações e normas complementares.

⁵² Alliance for Financial Inclusion. About us. Disponível em: <https://www.afi-global.org/about-us>. Acesso em: 10 de set. 2020.

⁵³ Banco Central do Brasil. **Relatório de inclusão financeira**. – N. 2-. – Brasília : BCB, 2011. Disponível em: [www.bcb.gov.br/?microfinISSN 2179-6696](http://www.bcb.gov.br/?microfinISSN%202179-6696). Acesso em: 10 de set. 2020.

Figura 3 – Ciclo virtuoso da inclusão financeira



Fonte: Relatório de Inclusão Financeira nº 2 (Banco Central do Brasil, 2011).

Outras conclusões decorrentes desta maturidade e destacados no Relatório de inclusão financeira – 2, publicado no ano de 2011, incluíram o reconhecimento de que a inclusão financeira não requer necessariamente o efetivo uso de serviços financeiros pela população. A real possibilidade de utilização dos serviços, quando adequados às suas necessidades, seria o suficiente para reconhecimento. A decisão sobre a utilização (ou não) compete a cada indivíduo.

Outra percepção se associou sobre a sustentabilidade no que diz respeito a utilização de serviços financeiros. Ela deve garantir equilíbrio a sociedade, ao ambiente, à economia, ao sistema financeiro e, individualmente, aos usuários. Para tanto, considerou-se o conceito de sustentabilidade em suas três dimensões: econômica, social e ambiental.

A expansão de canais de acesso em favor da população, também foi compreendida como insuficiente para promoção da inclusão financeira. Uma inclusão financeira abrangente, que assegure as pessoas e empreendimentos, a possibilidade de utilização de serviços financeiros adequados às necessidades, deve considerar igualmente à adequabilidade e a sustentabilidade do processo.

No Relatório de inclusão financeira – 3, publicado no ano de 2015⁵⁴, a Instituição compreendeu que o tamanho da população é um dos fatores que determinam a estrutura de atendimento do sistema financeiro, mas deve ser complementado por alguma medida de renda, como o Produto Interno Bruto (PIB)

⁵⁴ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de inclusão financeira nº 3. Brasília, 2015. p. 58. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC>. Acesso em: 2 de fev. 2018.

per capita ou o rendimento das pessoas. O aumento da renda, leva a um maior volume de transações financeiras e conseqüentemente a uma maior demanda por depósitos, crédito e intermediação financeira. Logo, esperado que o atendimento reaja de forma positiva.

A educação ou o grau de escolaridade também foi compreendido como um fator capaz de influenciar o tamanho e, principalmente, a configuração da estrutura de atendimento. Isso porque a educação pode auxiliar a população numa compreensão adequada dos serviços oferecidos, reforçando a demanda. Além do mais, como a educação auxilia a população a decifrar o uso das novas tecnologias, esse atendimento pode se dar por canais eletrônicos, tais como internet *banking* e celulares, e não mais necessariamente por pontos físicos de atendimento.

Dentre as medidas adotadas, destacaram-se os Arranjos e instituições de pagamento. Com o reconhecimento de que a participação de instituições não financeiras na oferta de serviços de pagamentos cresce na comunidade internacional, a partir de novos serviços que incluem pagamentos móveis e baseados em moedas eletrônicas, a Instituição ratificou a capacidade de inovação e aumento da competição, assim como o significativo potencial inclusivo, especialmente diante da elevada penetração de telefonia móvel junto à população brasileira.⁵⁵

A Instituição destacou ainda sua participação junto ao Ministério das Comunicações no ano de 2012, no fornecimento de subsídios para a elaboração do marco legal sobre a matéria, formalizado através da edição da Lei 12.865/2013, oportunidade em que se autorizou aos arranjos e às instituições de pagamento que passassem a integrar o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), até então privativamente ocupado por instituições financeiras. Estabeleceu-se ainda o papel do Banco Central do Brasil – BACEN como regulador do segmento, sob as diretrizes do Conselho Monetário Nacional – CMN. A vigilância dos arranjos de pagamento e a supervisão das instituições de pagamento também conferidas a Instituição.⁵⁶

Neste sentido, os arranjos de pagamento foram considerados como o “conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de

⁵⁵ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de inclusão financeira nº 3. Brasília, 2015. p. 149. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC>. Acesso em: 2 de fev. 2018.

⁵⁶ BRASIL. Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. [...] dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) [...]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm. Acesso em: 02 de fev. 2018.

pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores”⁵⁷, ao tempo que as instituições de pagamento foram consideradas como os entes, que entes que, no âmbito de um arranjo de pagamento, desempenham atividades relacionadas à emissão de instrumento de pagamento, ao credenciamento de estabelecimentos para aceitação de instrumentos de pagamento, à gestão de contas de pagamento, à remessa de fundos e outros.

Referida legislação previu ainda que “O Banco Central do Brasil, o Conselho Monetário Nacional, o Ministério das Comunicações e a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) estimularão, no âmbito de suas competências, a inclusão financeira por meio da participação do setor de telecomunicações na oferta de serviços de pagamento e poderão, com base em avaliações periódicas, adotar medidas de incentivo ao desenvolvimento de arranjos de pagamento que utilizem terminais de acesso aos serviços de telecomunicações de propriedade do usuário.”⁵⁸.

Reformas regulatórias voltadas para a mitigação de assimetria de informações; redução de custos de transação; aumento e melhora ao acesso e uso; promoção da diversificação e qualidade dos serviços financeiros oferecidos à população foram compreendidas como componentes da estratégia de inclusão financeira.

Por fim, destacamos o Relatório de Cidadania Financeira – 2018, último estudo publicado pelo BACEN até a edição do presente trabalho⁵⁹.

Foi nele que a Instituição reconheceu o termo “cidadania financeira”. O Conceito foi compreendido como o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros. O desenvolvimento se dá por meio de um contexto de inclusão financeira (acesso a serviços financeiros que se adequam às suas necessidades), de educação financeira (oportunidade de desenvolver capacidades e autoconfiança para gerenciar bem seus recursos

⁵⁷ BRASIL. Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. [...] dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) [...]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm>. Acesso em: 02 de fev. 2018.

⁵⁸ Brasil. Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013. [...] dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) [...]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm>. Acesso em: 02 de fev. de 2018.

⁵⁹ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de Cidadania Financeira. Brasília, 2018. p. 7 Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/relcidfin/index.html>. Acesso em: 31 de mar. 2019.

financeiros), de proteção ao consumidor de serviços financeiros (ambiente de negócios que gera confiança, com informações simples e mecanismos de solução de conflitos.) e de participação no diálogo sobre o sistema financeiro (canais para participar do debate sobre o funcionamento do sistema financeiro).

A Instituição destacou ainda, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela Organização das Nações Unidas no ano de 2015⁶⁰, concluindo que a ampliação do acesso a serviços financeiros, o uso responsável do crédito e outros elementos ligados à cidadania financeira podem contribuir para 07 (sete) dos objetivos relacionados, tais como a erradicação da pobreza (1); fome zero e agricultura sustentável (2); saúde e bem-estar (3); igualdade de gênero (5); trabalho decente e crescimento econômico (8); indústria, inovação e infraestrutura (9) e redução das desigualdades (10).

3.3 INCLUSÃO FINANCEIRA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

A inclusão financeira não deve ser compreendida como um fim em si mesma. Essa é a compreensão do BACEN⁶¹. Ela deve ser compreendida como um meio de possibilitar os agentes econômicos, através do efetivo exercício da intermediação financeira, atendendo à suas necessidades, e como consequência, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do país.

A Instituição também reconhece a importância de criar e estimular instrumentos financeiros específicos que não se limitem a determinados estratos da população, avançando na criação de um ambiente econômico favorável ao crédito, assim como à expansão dos demais serviços financeiros adequados às necessidades dos brasileiros.

Para Cacciamali, o desenvolvimento econômico corresponde a um processo, que liderado pelo setor industrial, oportuniza que a renda per capita de uma determinada pessoa se eleve de forma persistente. Esse crescimento é acompanhado de uma séria de transformações estruturais e há um pressuposto que a maior parte da população se beneficie delas. Elas devem trazer melhorias no

⁶⁰ Nações Unidas Brasil. 17 Objetivos para Transformar Nosso Mundo. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/>. Acesso em: 16 de set. 2020.

⁶¹ Banco Central do Brasil. Relatório de inclusão financeira. – N. 2-. – Brasília : BCB, 2011 -. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfinISSN 2179-6696. Acesso em: 10 de set. 2020.

padrão de vida material, ampliação no exercício da cidadania, e maiores oportunidades de aperfeiçoamento pessoal.⁶²

Para Vasconcelos, o desenvolvimento econômico pode ser compreendido como as alterações da composição do produto, assim como os diferentes setores da economia alocam recursos, buscando a melhoria de indicadores de bem estar econômico e social, assim compreendidos como pobreza, desemprego, desigualdade, condições de saúde, nutrição, educação e moradia⁶³.

Destaca ainda, que a discussão de estratégias de longo prazo, a partir das medidas das medidas que devem ser adotadas constituiu o campo de concentração da Teoria do Crescimento e do Desenvolvimento Econômico. A Oferta ou produção agregada influenciam na trajetória de crescimento de longo prazo.

Para Domingues Júnior, a propositura de mudanças estruturais amparadas em uma gestão com maior visão social, assim como o adequado conhecimento dos índices de desenvolvimento humano, com aplicações voltadas para o bem estar-social, estão aptas a contribuir para uma melhor distribuição de renda e conseqüentemente, oportunizam desenvolvimento econômico de longo prazo⁶⁴.

O desenvolvimento econômico de longo prazo constituiu um objetivo para as nações, diante das conclusões que o crescimento esporádico, acompanhado de crises periódicas, constitui uma verdadeira trilha à desigualdade social e aumento da concentração e renda, aspectos que não geram nem dinâmica econômica, e conseqüentemente, nem dinâmica social.⁶⁵

Mendes reafirma essa importância, ao destacar destaca que na atualidade, a construção do desenvolvimento precisa ter continuidade, e acontecer de forma sustentável, em que todos participem. Qualquer gestão voltada a uma cidade, estado ou nação, as pessoas precisam se fazer representar⁶⁶, o que reafirma, a nosso sentir, a importância da inclusão financeira dos desbancarizados.

⁶² MONTORO FILHO, André Franco. [et ai.] coordenadores Diva Benevides; Pinho, Marco Antonio Sandoval de Vasconcellos Manual de economia. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1996. p 405.

⁶³ VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de. **Economia: micro e macro: teoria e exercícios**, glossário com os 300 principais conceitos econômicos. [s.n.], 2011. p. 404

⁶⁴ DOMINGUES JÚNIOR, Jurandir. **Economia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014. p.122.

⁶⁵ DOMINGUES JÚNIOR, Jurandir. **Economia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014. p.122.

⁶⁶ MENDES, Carlos Magno ...[et al.]. **Introdução à economia**. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.p.140

Como destacado anteriormente, em sendo a promoção da inclusão financeira um objetivo estratégico do BACEN, a instituição reconhece os efeitos positivos para as pessoas especialmente aqueles relacionados a crédito é a formação de uma poupança, que serão capazes de lidarem melhor com imprevistos financeiros, guarda de ativos e gerenciamento de investimentos. Especificamente em relações a residentes de áreas rurais, produtos de crédito e seguros permitem maior investimento, lucratividade e a possibilidade de lidarem melhor com as adversidades relacionadas à perda de safra.

Além disso, estudos já concluíram que a inclusão financeira permite a expansão do consumo, gerenciamentos de riscos e investimentos em bens duráveis, saúde e educação, reduzindo assim a pobreza e aumentando o desenvolvimento econômico⁶⁷, o que somente reforça a importância de tais iniciativas.

A UNCDF – United Nations Capital Development Fund⁶⁸, instituição criada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 13/12/1966, com a finalidade de ajudar nações economicamente por meio de doações e empréstimos, igualmente reconhece a importância de esforços voltados para a inclusão financeira, destacando evidência crescente entre o aumento dos níveis de inclusão financeira e sua contribuição para o crescimento econômico sustentável⁶⁹.

Mirian Bruhn e Inessa Love, destacaram o impacto econômico da inclusão financeira de desbancarizados mexicanos. O estudo se desenvolveu a partir da análise da medição dos impactos trazidos aos desbancarizados, a partir do momento da abertura de 800 (oitocentas) filiais do Banco Azteca, no ano de 2002, com focal em clientes de baixa renda ⁷⁰.

Essas filiais foram abertas simultaneamente no interior do Grupo Elektra, grande varejista de bens de consumo e ao qual pertencia o Banco Azteca, estabelecendo assim a segunda maior rede de agências no país. Nesse período, estimava-se que 70% (setenta por cento) da população mexicana, formadas pela Classe C e D,

⁶⁷ SORIANO, Miguel. How Fintech Startups succeed in financial inclusion. (2018).Asian Management Insights. 5, (1), 58-63. Asian Management Insights. Disponível em: Acesso em 02 de mai. de 2019.

⁶⁸ UNCDF – United Nations Capital Development Fund. Whats is the history of UNFDC ?. Disponível em: <https://www.uncdf.org/general>. Acesso em: 14 de jul. de 2019.

⁶⁹ UNCDF – United Nations Capital Development Fund. Financial Inclusion. Disponível em: <https://www.uncdf.org/financial-inclusion>. Acesso em: 14 de jul. de 2019.

⁷⁰ MIRIAM, Bruhn, & INESSA, Love. The Economic Impact Of Banking The Unbanked. **Research Working papers**. (2009). p.1-30.

correspondendo a 16 (dezesesseis) milhões de famílias, eram negligenciadas por grandes Bancos.

Ao autorizar que contas de poupança pudessem ser abertas com um aporte inicial de apenas US\$ 5 (cinco dólares), Apenas no primeiro mês de operação, 157.000 (cento e cinquenta e sete mil) contas foram abertas, alcançando ao final daquele ano, 250.000 (duzentos e cinquenta mil). Dentre algumas flexibilizações, além do aporte reduzido, o Banco exigiu menos documentação, e aceitou coobrigados levando em conta o alto nível de informalidade dos clientes⁷¹.

Dentre algumas conclusões trazidas, com a ressalva de que outros Bancos operavam concomitantemente ao tempo da operação do Azteca, identificaram (i) impactos sobre a atividade empreendedora: aumento de 7,6% (sete vírgula seis por cento) de empresários informais, não verificado antes da abertura, exatamente pela possibilidade de acesso a recursos antes não atendidos por outros Bancos; (ii) assalariados e empregos: houve um aumento de empregos, que superou em 1,4% (um vírgula quatro por cento) o nível de empregos em período anterior, já que permitiram a um dono de um negócio informal empregar esposa e outros familiares e estes passaram a receber salários e por fim, quanto a (iii) renda familiar: o aumento dessas atividades informais e o aumento de emprego promoveu um aumento de renda de cerca de 7% (sete por cento) em média.

Destacou-se igualmente no Quênia, o M-Pesa, Sistema de mobile money o qual permite que celulares pré-pagos façam operações equivalentes a transferências bancárias. Criado em 2007, pela Safaricom, operadora de telefonia celular mais popular do País. Em um país que possuía apenas 2698 caixas eletrônicos no ano de 2015. No ano de 2016, empresas de mobile Money empregaram quase de 142 mil agentes, e seus mais de 9,5% milhões de usuários equivaleram a 40% da população nacional.⁷²

No caso dos impactos trazidos pelo M-PESA, seus usuários tornaram-se mais resilientes devido a capacidade de mobilizar essas redes rapidamente. Estudos

⁷¹ A renda familiar dessas pessoas era de US \$ 250 a US \$ 4.000 por mês. Como já detinham informações decorrentes do cadastramento e consumo a partir das operações de venda da Elektra, e de investimentos de US \$ 20.000.000 el tecnologia, que incluiu leitores digitais em substituição a cadernetas, a operação era complementada por uma rede de 3.000 motociclistas que de posse de um computador de mão Compaq iPAQ procediam a cobrança pessoal de devedores inadimplentes.

⁷² Fundação Getúlio Vargas. Novas Tecnologias e políticas públicas: M-PESA e a digitalização financeira no Quênia. Disponível em: <http://dapp.fgv.br/novas-tecnologias-e-politicas-publicas-m-pesa-e-digitalizacao-financeira-no-quenia/>. Acesso em: 07 de set. 2020.

demonstraram que em momentos de crise, o consumo de famílias sem M-PESA teve uma queda média de 7% (sete por cento), ao contrário de famílias que utilizavam o aplicativo, em que o consumo se manteve inalterado.

Conclusões destacaram ainda que o M-PESA contribuiu diretamente para a retirada de 194.000 domicílios da pobreza extrema, bem como permitiu que 185.000 mulheres pudessem trabalhar com vendas ou negócios, possibilitadas pelo sistema.

4 O SURGIMENTO NO BRASIL E O ATUAL CENÁRIO MERCADOLÓGICO

Schufel, a partir de um processo de revisão de mais de 200 (duzentos) artigos acadêmicos, buscou estabelecer uma definição científica para o termo fintech. O estudo teve como objetivo uma definição acadêmica, mas igualmente fundamentada na prática. Desta forma, a definição de fintech foi proposta pelo autor como uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para melhorar as atividades financeiras.⁷³

Para Chakraborty, FinTech corresponde à um conjunto de tecnologias financeiras, ferramentas, plataformas e ecossistemas que executam serviços financeiros, bem como produtos financeiros mais acessível, eficiente e acessível.⁷⁴ Para Chishti, o nascimento e ascensão das Fintechs tiveram origem na crise financeira e na quebra de confiança que ela gerou nas pessoas. Essa quebra de confiança, que constitui o pilar do sistema bancário, oportunizou o cenário perfeito para o surgimento de inovações financeiras.⁷⁵

Arjunwadkar destacou que grandes instituições financeiras deixaram de honrar as reivindicações de seus fundos devido a capital inadequado e alta alavancagem. Esse fenômeno desencadeou uma onda de enormes inadimplências, resultando na falência de um grande número de bancos, bancos centrais e a indústria de serviços financeiros em geral e foi neste período que surgiu um grande número de start-ups financeiras que mudariam as formas de condução destes negócios. Essas empresas acarretaram uma ruptura utilizando a tecnologia.⁷⁶

Para o BACEN, as empresas fintechs introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.⁷⁷

⁷³ SCHUEFFEL, Patrick. **Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech**. Journal of Innovation Management. (2016). Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/314437464_Taming_the_Beast_A_Scientific_Definition_of_Fintech/citation/download. Acesso em: 20 de ago. de 2018.

⁷⁴ CHAKRABORTY, Sumit. **Fintech: Evolution ou Revolution**. 2018. p. 5.

⁷⁵ CHISHTI, Susanne. **A revolução Fintech: o manual das startups financeiras**. Traduzido por Samantha Batista. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p.10.

⁷⁶ ARJUNWADKAR, Parag Y. **FinTech The Technology Driving Disruption in the Financial Services Industry**. 2008. p. 2-3.

⁷⁷ Banco Central do Brasil – BACEN. Fintechs. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 31 de mar. 2019.

No Brasil, as fintechs de meios de pagamento surgiram a partir do ano de 2013, através da edição da Lei nº 12.865/2013, que regulamentou o setor brasileiro de meios de pagamento eletrônico, tendo por objetivo promover o fomento da competição e a transparência na prestação de serviços de pagamento.

A partir da integração dos arranjos e instituição de pagamento ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), a lei possibilitou a participação do setor de telecomunicações junto à prestação de serviços de pagamento, inclusive com o desenvolvimento de arranjos de pagamento que utilizem terminais de acesso aos serviços de telecomunicação do próprio usuário.

O SPB foi criado no ano de 2001, pela Lei 10.214/2001⁷⁸. Tem como função básica transferir recursos, bem como processar e liquidar pagamentos para pessoas, empresas, governo, Banco Central e instituições financeiras. Um cliente bancário utiliza o sistema de pagamentos toda vez que emite cheques, faz compras com cartão de débito e de crédito ou ainda quando envia um DOC – Documento de Crédito.

Conforme definições do BACEN, um arranjo de pagamento corresponde a um conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público. As regras do arranjo facilitam as transações financeiras que usam dinheiro eletrônico, substituindo as operações por dinheiro em papel e conectando as pessoas que a ele aderem.⁷⁹

⁷⁸ Lei 10.214/2001.

Art. 2º O sistema de pagamentos brasileiro de que trata esta Lei compreende as entidades, os sistemas e os procedimentos relacionados com a transferência de fundos e de outros ativos financeiros, ou com o processamento, a compensação e a liquidação de pagamentos em qualquer de suas formas.

Parágrafo único. Integram o sistema de pagamentos brasileiro, além do serviço de compensação de cheques e outros papéis, os seguintes sistemas, na forma de autorização concedida às respectivas câmaras ou prestadores de serviços de compensação e de liquidação, pelo Banco Central do Brasil ou pela Comissão de Valores Mobiliários, em suas áreas de competência:

I - de compensação e liquidação de ordens eletrônicas de débito e de crédito;

II - de transferência de fundos e de outros ativos financeiros;

III - de compensação e de liquidação de operações com títulos e valores mobiliários;

IV - de compensação e de liquidação de operações realizadas em bolsas de mercadorias e de futuros; e

V - outros, inclusive envolvendo operações com derivativos financeiros, cujas câmaras ou prestadores de serviços tenham sido autorizados na forma deste artigo.

⁷⁹ Banco Central do Brasil (BACEN). Estabilidade Financeira. Arranjos de Pagamento. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjospagamento>. Acesso em: 07 de julho de 2019.

Eles podem se referir aos procedimentos utilizados para realização de compras com cartões de crédito, débito e pré-pago, em moeda nacional ou estrangeira, assim como os serviços de transferência e remessas de recursos.

As pessoas jurídicas não financeiras que executam esses serviços de pagamento no arranjo são chamadas de instituições de pagamento, sendo responsáveis pelo relacionamento com os usuários finais do serviço. As Instituições financeiras também podem operar com pagamentos.

Podemos assim afirmar como visto anteriormente, que a partir dos avanços da tecnologia, e da acessibilidade à internet, permitiu-se uma maior e melhor utilização de meios de pagamento eletrônicos como cartões de débito, crédito e aplicativos para celulares.

Como consequência, essa evolução acarretou mudanças comportamentais e de hábitos, impactando a forma como as pessoas passaram a realizar suas transações financeiras.

Lima reforça essa constatação, ao destacar que em relação às novas tecnologias que impactarão a utilização de produtos e serviços bancários pelos consumidores, todas as considerações se voltaram à internet, redes sociais e ao *mobile banking*, serviços financeiros ou de operação bancária realizados através de dispositivos móveis de telecomunicação⁸⁰.

A Federação Brasileira dos Bancos em parceria com a Deloitte Touche Tohmatsu, através de uma amostra obtida a partir de 22 bancos que juntos representam 90% dos ativos da indústria bancária do País, elaborou a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020.⁸¹

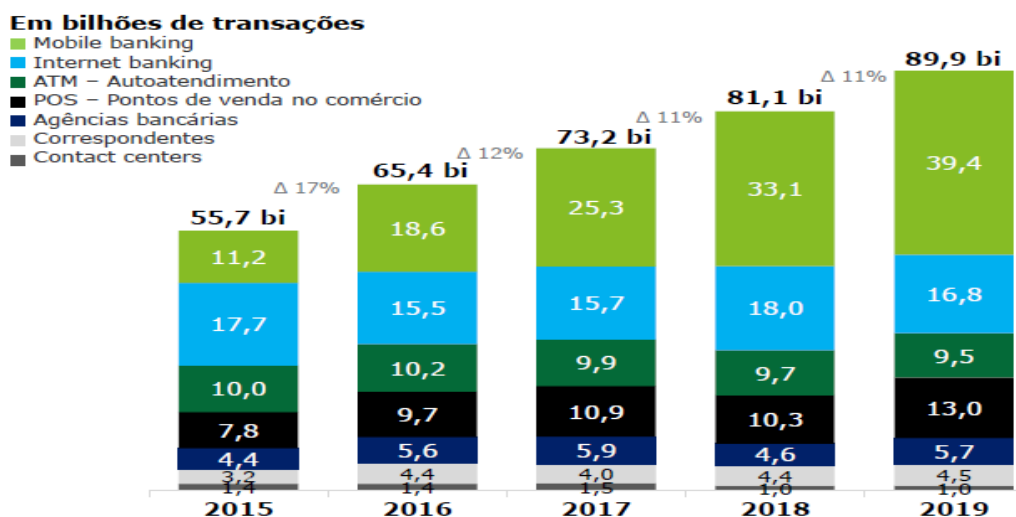
O Estudo demonstrou que a partir do ano de 2016, as transações por Mobile Banking ultrapassaram as operações por internet banking, mantendo um crescimento estável ao longo dos anos, sendo que no ano de 2019, foram realizadas 39,4 bilhões de transações, correspondendo assim a 44% da totalidade das transações (que incluem Agências, ATM, Contact centers, Correspondentes, Internet banking, Mobile banking e POS).

⁸⁰ LIMA, Afonso Carneiro. Análise prospectiva da indústria bancária no Brasil: regulação, concentração e tecnologia. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 546-567, set./out. 2016.

⁸¹ Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020 (ano 2019). São Paulo, 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 27 de jun. 2020.

O gráfico 8 a seguir exemplifica o número de transações por canais e seu respectivo crescimento:

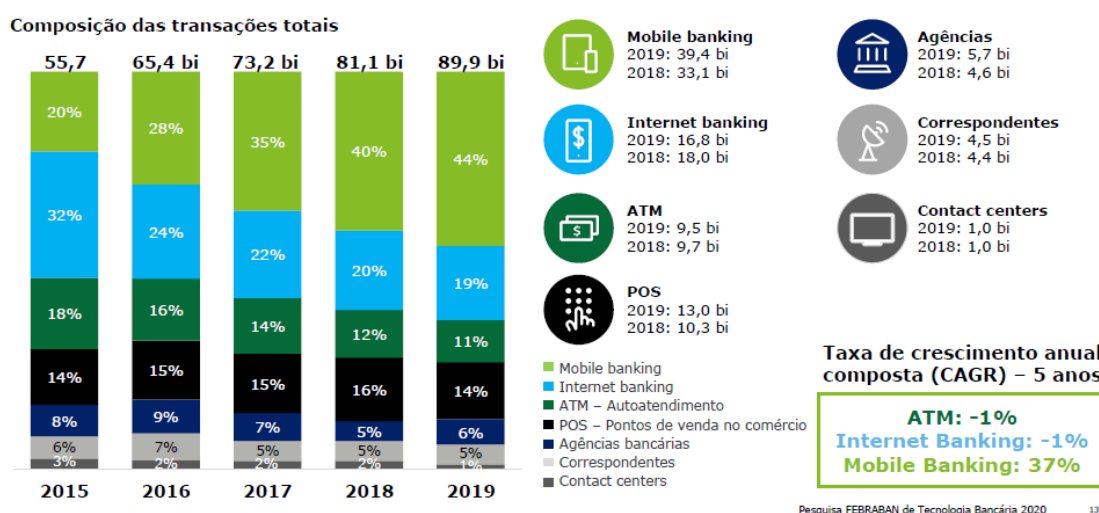
Gráfico 8 – Gráfico exemplificando o número de transações e o seu crescimento



Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu (2020).

A figura 4 abaixo exemplifica a representação da composição do número de transações por canais, indicando que em breve, as operações através de Mobile Bank devem representar metade das transações bancárias:

Figura 4 – Representação da composição do número de transações por canais



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2020)

Os números nacionais se alinham a tendências globais, em que se identifica que a aceitação dos consumidores por soluções bancárias via aplicativos para dispositivos móveis é especialmente alta entre os chamados millennials, faixa etária dos que têm hoje de 18 a 34 anos, sendo que quase dois terços desses usuários têm um aplicativo; já entre os usuários de 35 a 44 anos, a fatia é de 52%. A participação vai caindo conforme a pirâmide etária avança – mas já mostra o nível de adesão crescente que deve dominar o cenário no longo prazo⁸².

O BACEN destaca que levando em conta o fato de que por muitos anos houve uma predominância absoluta de pagamentos através de dinheiro espécie ou cheque, a eletronização dos pagamentos a partir dos anos 2000, trouxe comodidade e segurança para os usuários.⁸³

Perez e Buschi, ao procederem uma análise da indústria de meios de pagamento no Brasil e seus movimentos recentes, destacaram que o sistema brasileiro de cartões se iniciou no final dos anos 1960, obtendo popularização e expansão nos anos 1990. Dos anos de 1996 a até 2016, o estoque de cartões de crédito e débito cresceu mais de 180% no período, chegando a aproximadamente 150 milhões cartões de crédito (56% ativos) e 111 milhões de débito (31% ativos).⁸⁴

Números divulgados pelo BACEN indicaram que entre os anos de 2005 e 2017, a quantidade anual de transações com cheques caiu de 2,5 bilhões para 731 milhões de transações⁸⁵.

Já o número de transações de débito direto e transferências de crédito cresceram de 5,6 bilhões para 15,9 bilhões. Enquanto isso, o número de transações com cartões de débito e crédito (TEDs, DOCs, boletos) que estavam em torno de 2,6 bilhões em 2005 passaram para cerca de 14,3 bilhões em 2017. Esse crescimento expressivo ampliou a estrutura do mercado de cartões.

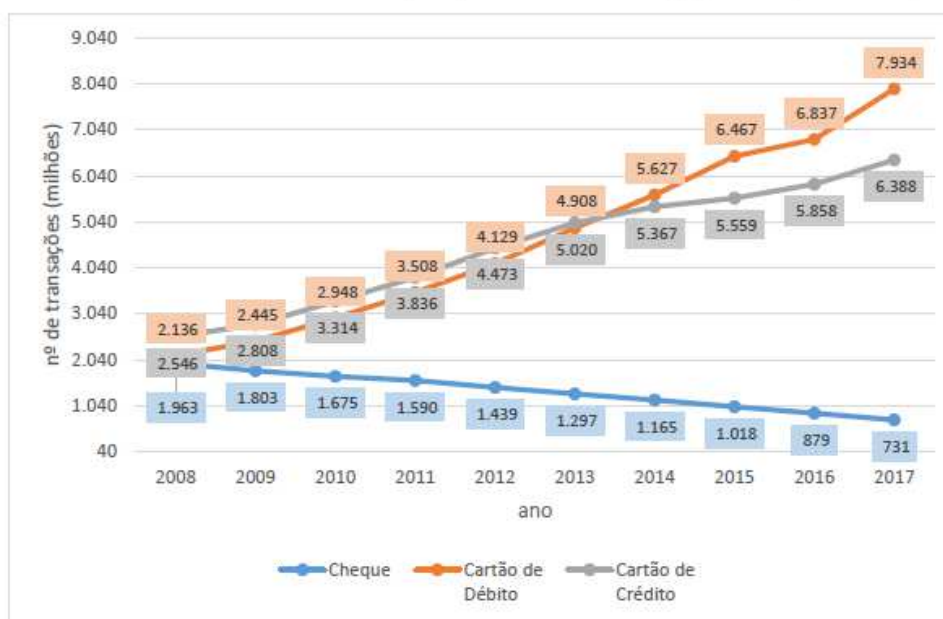
⁸² Deloitte. How to flourish in an uncertain future Open banking. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/financial-services/articles/future-banking-open-banking-psd2-flourish-in-uncertainty.html>. Acesso em: 05 de jul. de 2019.

⁸³ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de Cidadania Financeira. Brasília, 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/relcidfin/index.html>. Acesso em: 31 de mar. 2019. p. 78

⁸⁴ PEREZ, Adriana Hernandez e BRUSCHI, Cláudia. **A Indústria de Meios de Pagamento no Brasil: movimentos recentes**.p. 11.

⁸⁵ Banco Central do Brasil (BACEN). Relatório de Cidadania Financeira. Brasília, 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/Nor/relcidfin/index.html>. Acesso em: 31 de mar. 2019. p. 78.

Gráfico 9 – Gráfico com número de transações por instrumentos de pagamento (2008 – 2017)



Fonte: Banco Central.

Quanto às soluções oferecidas pelas fintechs de meios de pagamento, destaca-se a oferta de serviços de carteira digital, agregadores de cartão de crédito, cartões de crédito, débito e pré-pago, com proposta de serviços inovadores.⁸⁶

Assim, o escopo de tais empresas tem por objeto permitir que seus usuários façam pagamentos, compras e transferências online, além de oferecer cartões pré-pagos que possibilitam a compra ou até mesmo a aquisição de serviços que só aceitam cartão de crédito, seja junto a maquininhas, ou até mesmo de forma remota. Essas soluções buscam facilitar, agilizar e ofertar novas formas para efetuar transações financeiras⁸⁷.

No que diz respeito ao cenário mercadológico das empresas fintechs de pagamento em operação no Brasil e que incluem empresas nacionais ou internacionais, o último Radar Fintechlab, publicado em 08/2020, indicou a existência de 190 (cento e noventa) empresas concentradas em prover soluções

⁸⁶ FintechLab. FintechLab lança seu novo Report 2017 e o novo radar. Disponível em: <http://fintechlab.com.br/index.php/2017/02/17/fintechlab-lanca-seu-report-2017-e-o-novo-radar/>. Acesso em: 18 de jan. 2018.

⁸⁷ SEBRAE. Catálogo Fintechs 2018 – de A a Z. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%C3%A1logo_abfintechs_full4.pdf. Acesso em 20 de jul. 2019.

desta natureza, integrando empresas e pessoas físicas às soluções de pagamento, correspondendo assim a 28% (vinte e oito por cento) do mercado.⁸⁸

Alguns exemplos de fintechs de pagamento incluem: 4Pay, Acesso, Acqio, Ame, Asaas, Atual Bank, Bank Book, Easypay, InoveBanco, Iti, Juno, Mercado Pago, Moneto, Move Cash, Neru, PagBank, PagBrasil, Paggcerto, Paglink, PagSeguro, PayGo, PayMee, PayPal, PayU, PicPay PJBank, Social Bank, Stelo, Stone, Sum up, Vimm Pag, Vindi, Yalo,

Desde que o mapeamento do setor teve início, com a primeira publicação em agosto/2015, as iniciativas voltadas para soluções de pagamento predominaram numericamente em detrimento de outras, exemplificativamente:

- Bancos Digitais: oferta de serviços bancários, como conta digital, conciliação, emissão de boleto, investimentos e créditos;
- Câmbio e Remessas: oferta de soluções tecnológicas para o mercado cambial. No Brasil, existem fintechs com diferentes linhas de atuação, que abrangem desde a remessa de dinheiro para o exterior até marketplaces para casas de câmbio;
- Cryptocurrency: Iniciativas de compra, venda e mineração de Bitcoins e outras *cryptocurrencies*;
- Empréstimos: Novas formas de obtenção de empréstimos, com foco no consumidor ou em empresas. Empréstimos peer-to-peer para empresas ou pessoa física (educação, habitação, consignado), micro-financiamento, análise de dados e serviços de classificação de crédito;
- Excelência Financeira: soluções que auxiliam outras empresas do mercado financeiro, sejam elas Fintechs ou não;
- Funding: Serviços que permitem investimento coletivo para novos produtos, causas sociais e projetos criativos;
- Gestão Financeira: buscam atender às demandas do público e, também, operar como fintech para empresas. Entre as funcionalidades estão criação de orçamento pessoal, uso do cartão de crédito, controle fiscal, faturamento, folha de pagamento e contabilidade;

⁸⁸ Fintechlab. Edição 2020 do radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 01 de set. 2020.

- Investimentos: novos meios de investir, analisar ou gerenciar investimentos já existentes, como aplicações temáticas, investimentos com base em algoritmos e *crowdsourcing* de conhecimento e de carteiras de investimento;
- Multiserviços: fintechs que abrangem mais de uma modalidade de operação e/ou serviço;
- Negociações de Dívidas: análise de riscos e negociação de dívidas com foco no consumidor ou em empresas;
- Seguros: Marketplace de empresas corretoras de seguro que oferecem comparação de valores e serviços online, simulações, análise do perfil do segurado, contratação completamente online e atendimento via chat;
- Techfin: oferecem tecnologia e dados para suportar serviços financeiros personalizados e mais competitivos

A alta representatividade das fintechs de meios de pagamento foi igualmente identificada no mercado latino-americano, conforme constatações do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), em estudo voltado para o mercado Fintech na América Latina. No ano de 2017, das 1.166 startups de fintech identificadas nesta edição e distribuídas em 11 segmentos, 03 posicionam-se como mais representativos em termos de quantidade de empresas, já que, somados, representam 58% do total de empresas identificadas: pagamentos e remessas, com 285 startups, ou 24% do total; empréstimos, com 208 startups, ou 18%; e gestão financeira empresarial, com 181 startups, ou 15% do total.⁸⁹

No que diz respeito à fintechs de meios de pagamento dedicadas a promoção da inclusão de serviços financeiros, visando atender especialmente a população desbancarizada, será destacado o caso do Banco Maré.

O Banco Maré é reconhecido como referência entre as fintechs de impacto social no Brasil, e recentemente recebeu investimentos da Mastercard, num contrato por um período de 05 (cinco) anos, que não teve seus valores divulgados.⁹⁰

⁸⁹ Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID); Finnovista. Fintech na América Latina, 2019. Disponível em: <<https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Fintech-Ame%CC%81rica-Latina-2018-Crescimento-e-consolidacao.pdf>>. Acesso em: 23 de jul. 2019.

⁹⁰ Valor Investe. Mastercard investe no Banco Maré, a fintech das comunidades. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/07/10/mastercard-investe-no-banco-mare-a-fintech-das-comunidades.ghtml>. Acesso em: 27 de jul. 2019.

Com base no uso de um aplicativo, oferece operações financeiras simples voltadas às classes C, D e E, mais especificamente desbancarizados e moradores de áreas de risco e de comunidades, amparadas pela presença física em comunidades via parcerias com comércios locais, combatendo assim a exclusão financeira⁹¹.

Para tanto, disponibiliza a seus clientes um cartão pré-pago, que permite a realização de compras pela internet ou em máquinas de pagamento. A recarga pode ser realizada através da emissão e pagamento de boletos, transferência bancária ou através de um Kiosco Maré, nome dado a rede de comércio local credenciada. Todas as transações ficam registradas no aplicativo, estimulando o controle dos gastos, o que viabiliza o desenvolvimento de educação financeira. O Banco utiliza uma moeda digital própria, a Palafita (que equivale ao real) e recebeu esse nome em homenagem às primeiras casas construídas no local de implantação da operação, o Complexo da Maré, no Estado do Rio de Janeiro⁹².

Após o fornecimento do cartão é cobrada uma taxa mensal de R\$ 10,00 (dez reais). Contudo, este valor retorna para o cliente através de crédito pré-pago para celular, mecanismo encontrado para monetização do serviço junto ao usuário pessoa física, sem impactá-los financeiramente, visto se tratar de uma despesa recorrente para o perfil de usuário do Banco, conforme explicou em entrevista Davi Monteiro, gerente geral do Banco Maré⁹³.

Dentre os impactos positivos trazidos aos moradores do Complexo da Maré, diante da possibilidade de promover serviços financeiros para população sem acesso a agências bancárias, destacou-se que até o surgimento da iniciativa no ano de 2016, moradores do complexo que abriga 17 comunidades, se via obrigados a se deslocarem até bairros vizinhos para quitarem seus débitos, levando em conta a inexistência de agências bancárias ou lotéricas. O aplicativo ainda possibilita que seus usuários recarreguem Bilhete Único bem como realizem compras no comércio local.⁹⁴

⁹¹ Startse. Banco Maré: Um banco simples para uma vida simples. Disponível em: <https://comunidade.startse.com/in/banco-mare>. Acesso em: 14 de jul. 2019.

⁹² Banco Maré. Serviços. Disponível em: <http://bancomare.com.br/services.html>. Acesso em: 14 de jul. 2019.

⁹³ Mobile Time. Banco Maré vai oferecer máquinas POS de graça a PJs de comunidades. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/29/11/2019/banco-mare-vai-oferecer-maquinas-pos-a-pjs-de-comunidades/>. Acesso em: 27 de set. 2020.

⁹⁴ Gazeta do Povo. Banco Maré quer promover inclusão e provar potencial financeiro das classes C, D e E. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/cubo/banco-mare-quer-promover-inclusao-e-provar-potencial-financeiro-das-classes-c-d-e-e-ba4vjsnwejfndnnk8lrihvd1bl/>. Acesso em: 14 de jul. 2019.

Conforme entrevista⁹⁵ dada pelo CEO Alexander Albuquerque em 30/11/2018, o aplicativo já contava com aproximadamente 23 mil usuários cadastrados. Até julho/2020, o Banco contabilizou 37 mil usuários, sendo que com a parceria recentemente instituída com a Mastercard, a meta para 2021 que antes era de 100 mil usuários, passou para 400 mil. As ações para o alcance do objetivo incluem o financiamento do Banco, capacitação nas comunidades de atuação da plataforma, consultoria estratégia e ações de marketing⁹⁶.

4.1 NEGÓCIOS INOVADORES E O PAPEL ATRIBUÍDO ÀS FINTECHS COMO MECANISMOS EFICIENTES PARA PROVER SERVIÇOS FINANCEIROS À POPULAÇÃO DESBANCARIZADA

O Manual de Oslo de 2018, produzido pela OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), define inovação como um produto ou processo novo ou melhorado (ou uma combinação dos mesmos) que difere significativamente dos produtos ou processos anteriores da unidade e que foi disponibilizado para usuários em potencial (produto) ou colocado em uso pelo unidade (processo).⁹⁷

Para Drucker, a inovação é a ferramenta específica dos empreendedores, que lhes oportuniza explorar a mudança como uma oportunidade para um negócio diferente ou um serviço diferente. A inovação pode ser aprendida e praticada, sendo que os empreendedores precisam buscar fontes de inovação, bem como os indicativos que sinalizem oportunidades de inovação bem-sucedida⁹⁸.

Para Christensen, produtos dotados de inovações disruptivas são produtos mais simples, convenientes e mais acessíveis financeiramente, os quais miram novos clientes ou clientes menos exigentes. Não se trata necessariamente de

⁹⁵ Gazeta do Povo. Banco Maré quer promover inclusão e provar potencial financeiro das classes C, D e E. Disponível em: Leia mais em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/cubo/banco-mare-quer-promover-inclusao-e-provar-potencial-financeiro-das-classes-c-d-e-e-ba4vjsnwejfdnnk8lrihvd1bl/>. Acesso em: 16 de jul.de 2019.

⁹⁶ Valor Investe. Mastercard investe no Banco Maré, a fintech das comunidades. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/07/10/mastercard-investe-no-banco-mare-a-fintech-das-comunidades.ghtml>. Acesso em: 27 de set. 2020.

⁹⁷ OECD/Eurostat. **Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation**, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>; Acesso em: 24 de set. 2021. p.20.

⁹⁸ DRUCKER, Peter Ferdinand. **Innovation and entrepreneurship**. Perennial Library.1909. p. 20.

desenvolver produtos melhores para clientes já estabelecidos nos mercados existentes.⁹⁹

Aliando as empresas fintechs à inovação, o BID destaca como os diferentes desenvolvimentos tecnológicos ocorridos no mundo ao longo da última década, aliados ao surgimento de novos modelos de negócios gerados estão alterando o status inicial da indústria de serviços financeiros. O impacto das novas tecnologias financeiras, bem como dos empresários ou das empresas de “fintech” que as implementam compõe os novos atores que competem com as instituições financeiras tradicionais e desafiam seus modelos de negócios amplamente estabelecidos.¹⁰⁰

Esses empreendimentos de tecnologia financeira compõem um modelo de negócio que, embora inclua produtos e serviços financeiros anteriormente oferecidos exclusivamente por bancos, para se diferenciarem dos bancos tradicionais, as *fintechs* possuem em seu DNA o uso intensivo da tecnologia.

As Empresas fintechs estão desenvolvendo aplicações inovadoras para os mercados financeiros e muitas destas têm sido bem sucedidas em oferecer de forma independente inúmeros serviços tradicionalmente prestados por instituições financeiras. A partir da alavancagem das tecnologias digitais, essas empresas fintechs encontram maneiras inovadoras de melhorar o serviço ao cliente, levantar capital, facilitar os pagamentos eletrônicos e analisar grandes volumes de dados.¹⁰¹ Arjunwadkar destacou que enquanto o setor financeiro estava se reconstruindo, visando garantir conformidade, regulamentos e aproveitando novas formas de fazer negócios, o mundo da tecnologia evoluía em paralelo. Após a introdução de computadores desktop, não houve nenhuma interrupção significativa que impactou o setor de serviços financeiros por um longo tempo. Contudo, no final do século 20, várias interrupções na tecnologia começaram a redefinir a forma como os negócios

⁹⁹ CHRISTENSEN, Clayton M.; RAYNOR, Michael E. **The Innovator's Solution**: Creating and Sustaining Successful Growth. 1 ed. Harvard Business School Press, 2003.

¹⁰⁰ Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID. Fintech. Inovações que não sabia que eram da América Latina e o Caribe.

¹⁰¹ WYMAN, Oliver. A revolução fintech: Como as inovações digitais estão impulsionando o financiamento às MPME na América Latina e Caribe. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj_2JWk64bsAhWqIrkGHSohC5wQFjAAegQIBxAB&url=http%3A%2F%2Fwww.oliverwyman.com%2Fcontent%2Fdam%2Foliver-wyman%2Fv2%2Fpublications%2F2016%2Fdec%2FA-REVOLU%25C3%2587%25C3%2583O-FINTECH-FINAL-PORTUGUESE.pdf&usg=AOvVaw1SZAkUe1tHuqCWsLA57AAQ. Acesso em: 26 de set. 2020.

eram feitos, especialmente a partir da introdução do smartphone e sua capacidade de receber e transmitir conteúdo de mídia.¹⁰²

Não há como dissociar as fintechs, como hoje conhecidas, da figura da internet, ou seja, podemos afirmar que as fintechs de meio de pagamento que hoje operam em mercado, estão baseadas essencialmente na internet, móvel ou fixa.

A internet, como explica Castells¹⁰³, teve sua criação e desenvolvimento como consequências de uma fusão de estratégia militar, cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contracultural, estando originada especialmente no trabalho da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa dos Estados Unidos da América.

A primeira rede de computadores entrou em funcionamento em 01/09/1969, baseada nas Universidades da Califórnia, em Los Angeles e Santa Barbara, na Stanford Research Institute e na Universidade de Utah.

Somente a partir de 1995 é que se deu início a privatização da internet, oportunidade em que diversas instituições e mecanismos criados durante este período assumiram responsabilidades a aspectos técnicos de manutenção da rede, assim como a atribuição de endereços da internet.

Outro aspecto que deve ser enaltecido corresponde aos impactos que as novas tecnologias trouxeram aos mercados financeiros, ao permitir um funcionamento global, vinte e quatro horas por dia, permitindo que transações bilionárias sejam realizadas em alguns segundos, viabilizando assim um alto nível de conectividade entre os envolvidos economicamente nestas transações.¹⁰⁴

A inovação tecnológica comumente é interpretada pela economia como uma causa de desemprego. Mendes destaca, que ao mesmo tempo em que a tecnologia pode destruir, ela também pode criar novos produtos, negócios, atividades econômicas e por consequência empregos¹⁰⁵.

A isso podemos adicionar que embora as fintechs, ou o incremento da eletrônica dos meios de pagamento em linhas gerais, possam causar desemprego a cadeia física de serviço bancário, não impactará necessariamente

¹⁰² ARJUNWADKAR , Parag Y. **FinTech The Technology Driving Disruption in the Financial Services Industry** . 2008. p. 113

¹⁰³ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venancio Majer. 1999.p.83

¹⁰⁴ CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venancio Majer. 1999.p.143

¹⁰⁵ MENDES, Carlos Magno [et al.]. **Introdução à economia. Florianópolis** : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.p. 86

crescimento econômico e muito menos desenvolvimento econômico, considerando o alcance dos serviços gerado.

No que diz respeito ao papel atribuído às fintechs como mecanismos eficientes para prover serviços financeiros à população desbancarizada, por se tratar de um fenômeno multifacetado, a tecnologia suportada pela internet e baixos custos, contribuem para prover o acesso a serviços e produtos superando as mais variadas barreiras enfrentadas por alguns indivíduos que não possuem acesso a bancos tradicionais.

O BACEN, enumera entre alguns benefícios promovidos por empresas fintechs, o aumento da eficiência e concorrência no mercado de crédito; rapidez e celeridade nas transações; diminuição da burocracia no acesso ao crédito; criação de condições para redução do custo do crédito; inovação e acesso ao sistema financeiro nacional.¹⁰⁶

O Departamento de Tesouro Americano reconhece a importância do papel de fintechs no fornecimento de serviços financeiros aos consumidores norte-americanos, especialmente após a crise financeira de 2008¹⁰⁷.

Diante da insolvência de instituições, ou a demanda por reestruturação, o governo buscando proteger o contribuinte, editou uma série de normativas que fizeram com que certos segmentos de produtos deixassem de ser lucrativos para Bancos, criando assim oportunidades para fintechs atuarem neles.

Atento a tendências naturais decorrentes do desenvolvimento tecnológico, ficou claro que se permitiu as estas empresas melhorar à eficiência operacional, reduzindo custos. O uso de dados, a velocidade de comunicação e a proliferação de dispositivos e aplicativos móveis e a expansão da informação fluxo, todos quebraram as barreiras de entrada para uma ampla gama de empresas que agora estão competindo ou fazendo parceria com fornecedores tradicionais em quase todos os aspectos do setor de serviços financeiros.

Hisrich, Peters e Shepherd referem a possibilidade de que alguns empreendedores em identificar uma oportunidade de negócio, o que é fundamental

¹⁰⁶ Banco Central do Brasil – BACEN. Benefícios das fintechs. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/fintechs>. Acesso em: 31 de mar. 2019.

¹⁰⁷ U.S. Departmente of the Treasury. **A Financial System That Creates Economic Opportunities Nonbank Financials, Fintech, and Innovation**. p. 33.

para o processo empreendedor e para a expansão de uma empresa. A possibilidade de se atender com êxito uma necessidade insatisfeita, resulta em vendas e lucros.¹⁰⁸ Lee e Dula reafirmam esta percepção, ao destacarem que a o setor bancário e financeiro já não estão sozinhos. Por terem negligenciado uma gama de pessoas, os bancos deixaram espaço para as empresas de tecnologia tornarem a inclusão financeira um modelo de negócios viável. Desde então, eles inovaram em sistemas alternativos e mais eficientes para fornecer serviços bancários e financeiros em escala para os que não têm acesso a bancos. Começando com pagamentos, eles mudaram para serviços financeiros como poupança, empréstimos, microsseguro e investimentos.¹⁰⁹

Blakstad e Allen destacam que as razões para a falta de acesso a serviços financeiros não são complexas, sendo que a quase totalidade dos casos correspondem a uma falta de acessibilidade ou falta de histórico de crédito, combinados com desafios de comprovação da identidade formal, Como consequência desses déficits, os bancos a tratam estes clientes como de alto risco, empurrando o custo dos serviços bancários convencionais além de seu alcance. A exploração da falta de acesso sujeita os desbancarizados à altas taxas e perpetua a pobreza, aumentar a diferença de riqueza entre os pobres e os ricos.¹¹⁰

Para Soriano, pessoas com pouca capacidade financeira são as que pagam as taxas mais altas pelos serviços e produtos e financeiros ofertados. Assim, a oferta de produtos financeiros a preços acessíveis, ou seja, que não comprometam ainda mais a sensível situação financeira das pessoas, têm a capacidade de melhorar a vida das pessoas, considerando que a inclusão financeira permite a expansão de consumo, reduzindo a pobreza e aumentando o desenvolvimento econômico¹¹¹.

Paul Krugman, conceitua utilidade como a medida pessoal de satisfação de cada indivíduo, ao consumir bens ou serviços. Já o conjunto dos bens e serviços que um indivíduo consome é conhecido como pacote de consumo. Destaca por fim, que a relação entre o pacto de consumo e o montante de utilidade que ele gera é

¹⁰⁸ HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael P.; SHEPHERD, Dean A. **Empreendedorismo**. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009. p. 173-174

¹⁰⁹ LEE, David and DULA, Christopher. How the internet is democratising global finance. Disponível em: <http://www.straitstimes.com/opinion/how-the-internet-is-democratising-global-finance>. Acesso em: 26 de set. 2020.

¹¹⁰ BLAKSTAD, Sofie e ALLEN, Robert. **Fintech Revolution**. p.12.

¹¹¹ SORIANO, Miguel. **How Fintech Startups succeed in financial inclusion**. Disponível em: <https://ink.library.smu.edu.sg/cgi/viewcontent.cgi?article=1091&context=ami>. Acesso em: 18 de Jun. de 2019.

compreendido como função de utilidade. Esse conceito de função de utilidade constitui uma forma de representar o fato de que as pessoas precisam fazer escolhas e estas decisões são adotadas de forma racional¹¹².

Contudo, referido autor destaca que existem barreiras a certas tomadas de decisões. Como os consumidores têm rendas limitadas, elas impõem certas restrições. Logo, a restrição orçamentária do consumidor pode ser compreendida como a impossibilidade de que suas escolhas superem sua renda disponível¹¹³.

Resultados facilmente perceptíveis no que diz respeito aos benefícios obtidos por certos usuários, parecem auxiliar na tomada de decisão de outros consumidores. Samson, ao tratar da economia comportamental e as figuras da informação limitada e a da importância do feedback, destacando conceitos da obra Nudge (2008), dos autores Thaler e Sunstein, revela elementos importantes sobre como a vantagem de algumas empresas fintechs podem se tornar feedbacks, auxiliando outros consumidores em sua tomada de decisão no que diz respeito a adesão aos serviços.¹¹⁴

O estudo revelou que quanto mais perceptíveis os benefícios alcançados, maior a possibilidade de que revertam em experiências que oportunizam informações concretas, positivas, auxiliando assim na tomada de uma boa decisão. Com isso, o simples fato de que um determinado usuário consiga acessar serviços ante marcados pela burocracia, ou até mesmo se valer de certas comodidades anteriormente não acessadas, será o suficiente para que obtenha um feedback rápido.

O fato das fintechs de meios de pagamento mirarem especialmente as classes menos privilegiadas financeiramente, especialmente os desbancarizados também se beneficiam no que diz respeito à percepção quanto a imediatividade das economias obtidas.

Karlan destaca que a condição de pobreza tem um papel importante ao moldar a percepção de insegurança, assim como da aversão à perda. Ela interfere igualmente na habilidade dessas pessoas em se planejarem voltadas para

¹¹² KRUGMAN, Paul R. **Introdução à economia**. Tradução Helga Hoffmann. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. p.201.

¹¹³ KRUGMAN, Paul R. **Introdução à economia**. Tradução Helga Hoffmann. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. p.204.

¹¹⁴ ÁVILA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (orgs). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução Laura Teixeira Motta - 1ª ed. - São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2015. p.29

resultados futuros, ou sejam estão mais tendentes a estabelecer preferências por resultados menores de curto prazo.¹¹⁵

O G-20, atento a importância da inclusão financeira, destacou que indicadores mantidos para avaliar estado da inclusão financeira e serviços financeiros digitais, nacional e globalmente no ano de 2016, identificou que o mobile money continua a crescer em todas as regiões, especialmente na África Ocidental, tanto que em economias de baixa renda, há duas vezes mais contas de dinheiro móvel do que contas bancárias por 1.000 adultos¹¹⁶, demonstrando a capacidade transformadora dessas iniciativas.

A possibilidade que pessoas desbancarizadas possam utilizar serviços financeiros de baixo custo também oportuniza que seus recursos financeiros sejam depositados em uma instituição, de forma segura, evitando assim que estejam sujeitos a ocorrência de incêndios domésticos, roubo e pode até mesmo evitar ou desestimular a compra por impulso¹¹⁷, oportunizando assim a criação de poupança e todos os benefícios amplamente conhecidos.

Há estudos associados inclusive a aspectos de gênero, em que se reconhece à possibilidade de que barreiras impostas a mulheres que vivam em áreas rurais em economias de desenvolvimento, tais como distância de bancos, dificuldade em realizar cadastro, ou até mesmo dificuldade em comparecer a uma agência, podem ser supridos por empresas fintechs, através da facilitação no acesso e uso, assim como demais benefícios conhecidos¹¹⁸.

Rubini destaca entre alguns dos benefícios a possibilidade de recebimento de benefícios governamentais, serviços de gerenciamento de dinheiro, a utilização de pagamento através de cartões de crédito ou débito, dispensando assim o transporte físico de valores e os riscos inerentes, a acumulação de juros e formação de um

¹¹⁵ KARLAN, D., MCCONNELL, M., MULLAINATHAN S., ZINMAN J., Getting to the top of mind: how reminders increase saving. NBER Working Paper No. w16205 (2010); Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w16205>. Acesso em 24 de set. 2021.

¹¹⁶ Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI). Data. Disponível em: <https://www.gpfi.org/data>. Acesso em: 12 de jul. de 2019.

¹¹⁷ ROBBINS, Emily. **Banking the Unbanked: A Mechanism for Improving the Financial Security of Low-Income Individuals**. Disponível em: <https://journal.policy-perspectives.org/article/view/11786>. Acesso em: 01 de abr. de 2019.

¹¹⁸ SIOSON, Erica Paula; KIM, Chul Ju. **Closing the Gender Gap in Financial Inclusion through Fintech**. Disponível em: <https://www.adb.org/publications/closing-gender-gap-financial-inclusion-through-fintech>. Acesso em: 18 de jun. de 2019.

histórico de crédito, o que abre oportunidades para o acesso a empréstimos acessíveis.¹¹⁹

Tigre, reforça a ideia, ao destacar todas as grandes mudanças tecnológicas são acompanhadas de transformações econômicas, sociais e institucionais, já que a tecnologia não se difunde no vácuo, necessitando de regimes jurídicos, motivação econômica e condições político-institucionais adequadas para se desenvolver.¹²⁰

Por fim, o próprio setor de telefonia móvel, representado pela Global System for Mobile Communications - GSMA, possui metas arrojadas através da implementação do programa GSMA Mobile Money, que visa a criação de um ecossistema robusto de mobile money, capaz de transformar a vida financeira das pessoas carentes, através de um mecanismo central de monetização, disponível universalmente através de uma gama de transações digitais, trazendo assim, maior inclusão financeira¹²¹.

4.2 DIFERENCIAIS COMPETITIVOS EM DETRIMENTO DOS BANCOS TRADICIONAIS

Ribeiro afirma que o termo estratégia tem sua origem no militarismo, vindo a se tornar muito comum nas diversas áreas mercadológicas. Ele destacou especialmente a obra de Sun Tzu, um general chinês que escreveu há 2500 anos atrás a obra "A Arte da Guerra". A possibilidade de quebrar a resistência do inimigo sem lutar, consiste no mérito supremo. Para tanto, é preciso conhecer o inimigo, sem temê-lo. A essência desta obra, transmite como pressupostos da estratégia, a importância em conhecer o mercado através de pesquisa, análise de pontos fortes e fracos da empresa e do conhecimento de ameaças que poderão ser enfrentadas.¹²²

Para Barney, o objetivo final de um processo de administração estratégica visa permitir a implementação de uma estratégia capaz de gerar vantagem competitiva. A vantagem competitiva surge diante da capacidade de gerar maior valor econômico do que empresas rivais e por fim, o valor econômico corresponde a

¹¹⁹ RUBIBI, Augustin. Fintech in a flash. p. 187.

¹²⁰ TIGRE, Paulo Bastos, 1952- **Gestão da inovação** : a economia da tecnologia no Brasil. 1. ed. - Rio de Janeiro : Elsevier, 2014. p.14.

¹²¹ GSMA. Mobile Money Programme. Accelerating the mobile money ecosystem for the underserved Disponível em: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-money/>. Acesso em: 12 de jul. de 2019.

¹²² RIBEIRO. Renato Vieira. **Estratégia empresarial e de Recursos Humanos**. Curitiba: IESDE, Brasil, 2008. p. 10.

diferença entre os benefícios percebidos por um cliente quando da compra produtos ou serviços de uma empresa e o custo econômico total desses produtos ou serviços.¹²³

Para Porter, duas são as formas de vantagem competitiva que uma organização pode possuir em detrimento de seus concorrentes. O custo e a diferenciação. O custo deve ser observado em relação a proximidade com um concorrente. Já a diferenciação decorre da possibilidade de uma organização poder ser única em algo valioso para os seus clientes. Essa diferenciação pode decorrer do produto físico, práticas de marketing ou exclusividade.¹²⁴

Ambos se relacionam na medida em que o custo é de suma importância para as estratégias de diferenciação em relação a um concorrente alcançar em relação a seus rivais: menor custo ou diferenciação. Esta vantagem deriva de atributo(s) que permitem a uma organização superar a sua concorrência, tais como posição superior no mercado, habilidades ou recursos.

A vantagem de custo é um dos dois tipos de vantagem competitiva que uma empresa pode possuir. O custo também é de vital importância para as estratégias de diferenciação, pois um diferenciador deve manter a proximidade do custo com o concorrente. A menos que o preço mínimo resultante exceda o custo de diferenciação, um diferenciador não conseguirá atingir um desempenho superior. O comportamento do custo também exerce forte influência na estrutura geral da indústria

Hit destaca que num cenário de economia globalizada, ações competitivas de sucessos de uma determinada companhia, podem ser facilmente identificadas e replicadas em poucos dias. A velocidade atual da difusão tecnológica, extinguiu a proteção de vantagem competitiva que as empresas possuíam através de suas patentes. Destacam-se evidências que esta capacidade de profusão fez inclusive com que algumas empresas se abstivessem de requerer patentes para evitar o acesso de concorrentes aos conhecimentos trazidos com a requisição.¹²⁵

Previamente a análise dos diferenciais competitivos das fintechs de meios de pagamento, quando comparadas aos Bancos Tradicionais, devemos ter em mente o

¹²³ BARNEY, Jay B. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. Tradução monica rosenberg; Revisão técnica pedro zanni. — São Paulo: pearson prentice hall, 2007.p. 10

¹²⁴ PORTER, Michael E. **Competitive advantage: creating and sustaining superior performance**. p. 62 e p. 119.

¹²⁵ MICHAEL, A. Hitt. **Administração estratégica: competitividade e globalização**. 2. ed – São Paulo: Cengage Learning, 2011.p.10.

ambiente corporativo formado por estas instituições, de forma a compreender adequadamente, como os consumidores podem diminuir suas dúvidas e incertezas, num processo decisório.

No que diz respeito às Instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional em funcionamento no País, o BACEN, até agosto/2020, contabilizou 161 (cento e sessenta e um) Bancos Comerciais, Múltiplos e Caixa Econômica.¹²⁶

O Banco do Brasil, fundado em 12/10/1808¹²⁷ foi a 1ª instituição financeira a operar no País e antecede a própria criação do Banco Central do Brasil – BACEN, que surgiu em 1945 através da Lei 4.955/1964¹²⁸, como uma autarquia federal integrante do SFN.

Comparando a empresas fintechs de pagamento, o último Radar Fintechlab, publicado em 08/2020, indicou a existência de 190 (cento e noventa) empresas voltadas para soluções de pagamento para pessoas físicas e jurídicas.¹²⁹

Evidente que a constituição de uma instituição financeira é demasiadamente cara e complexa se comparada a uma fintech de pagamento, além da imprescindibilidade de que obtenham autorização para funcionamento junto ao BACEN.

Igualmente, o fato da existência de inúmeras empresas fintechs de pagamento, não importa necessariamente, ao menos por ora, participação maciça de mercado ou até mesmo operacionalidade relevante, a depender da fase de maturação de cada empresa.

Contudo, o fato de que num breve espaço de tempo (se considerarmos que essas empresas passaram a operar de forma regular apenas após a edição da Lei 12.865/2013) já ultrapassarem o número Bancos Comerciais, Múltiplos e Caixa Econômica em pouco mais de 06 (seis) anos de mercado, são indicativos acerca do potencial dessas empresas.

Os bancos e sua presença física, marcada pela presença de pujantes agências bancárias, tidas como símbolo da indústria financeira no imaginário do

¹²⁶ Banco Central do Brasil. Instituições em funcionamento no País. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento. Acesso em: 25 de set. 2020.

¹²⁷ Banco do Brasil. Histórico da Instituição. Disponível em: <https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/ra/02.htm>. Acesso em 25/09/2020.

¹²⁸ Lei 4.965/1964. Art. 1º O sistema Financeiro Nacional, estruturado e regulado pela presente Lei, será constituído:

II - do Banco Central da República do Brasil (redação original);

¹²⁹ Fintechlab. Edição 2020 do radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 01 de set. 2020.

consumidor, reorganizaram suas atividades, na medida em que migraram algumas funcionalidades para novos canais, especialmente os digitais, buscando maiores eficiências e focando nos meios digitais, o que acarretou inclusive na diminuição do número de agências de 23,4 mil em 2016 para 21,8 mil em 2017.¹³⁰

As Empresas fintechs diversamente dos Bancos tradicionais não precisam se preocupar, da mesma forma que os Bancos Tradicionais, com externalidades relacionadas à infra-estrutura, mão-de obra local, segurança e a forma com o custo dessas questões podem impactar no custo final¹³¹.

Inobstante a inovação tecnológica possa influenciar na demanda¹³², as fintechs vão na contramão quando comparadas aos serviços bancários. Isso porque produtos mais modernos costumam possuir um preço mais elevado quando comparado com seus antecessores, retardando por vezes a decisão de consumo. As fintechs ofertam serviços compatíveis com os ofertados pelos Bancos tradicionais, mas vão na contramão dessas tendências, já que há uma redução nos custos.

Diversamente dos Bancos, fintechs não possuem operações físicas, bastando que seus usuários possuam acesso à internet, para que possam executar os serviços, de qualquer lugar, incluído aí locais remotos em áreas rurais.

Uma empresa fintech não requer transformação da corporação, pois ela já nasce num ambiente altamente tecnológico e focada em oferecer soluções amparadas em tecnologia. Sumantra destaca que a transformação corporativa envolve medo e uma dor intensa e esse é um motivo que faz com que falar de transformação seja mais fácil do que vivenciá-la. No Brasil e no mundo, muitos dirigentes de empresas adotaram a retórica da transformação corporativa, agenda inclusive compatível com o contexto atual de intensas modificações nas áreas econômicas, tecnológicas e competitivas. Contudo, inobstante o conhecimento intelectual para prover estas mudanças, carecem de experiência emocional para

¹³⁰ Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018 (ano 2017). São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/pesquisa-deloitte-febraban-tecnologia-bancaria.html>. Acesso em: 2 de maio de 2019. p. 32

¹³¹ DOMINGUES JÚNIOR, Jurandir. **Economia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014. P. 81.

¹³² OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de (Org.). **Economia para administradores**. São Paulo: Saraiva, 2006. p.132.

vivenciaram o turbilhão de emoções que envolvem este processo transformacional.¹³³

Outro fato relevante está associado ao fato de que tecnologias utilizadas por fintechs podem ir muito além de cadastros, consultas e bureaus de créditos, comumente utilizados por instituições financeiras para mensuração de risco, e tomada de decisão acerca da concessão de serviços ou operações de crédito¹³⁴.

A redução de custos em detrimento de operações essencialmente digitais, Elisabeth Rhyne, Diretora do Centro para Inclusão Financeira baseado em Washington, destaca o desafio que seria para um banco Tradicional obter lucros estabelecendo uma agência em área rural, ao mesmo tempo em que destaca algumas inovações fintechs¹³⁵.

Além do mais, especialmente em relações ao usuários destas áreas, é muito comum que suas necessidades bancárias estejam associadas a seus negócios, nos mais variados tamanhos. Muitas fintechs são capazes de gerarem além dos meios de pagamento, serviços voltados para gestão financeira pessoal e dos negócios, de forma integrada¹³⁶.

Facilidade nas transações pode ser reconhecida com um mecanismo atrativo. No Quênia, o M-Pesa permitiu aos seus usuários receber e transferir valores instantaneamente, através de envio de mensagens de texto. O sistema surgiu primeiramente da transferência entre usuários, de créditos de telefone pré-pago, que após algumas adaptações, passou a transferir valores com equivalência financeira, permitindo inclusive o pagamento em estabelecimentos comerciais. Usuários M-Pesa não necessitam nem ao menos de internet ou telefones modernos.¹³⁷

O caso OxyMoney também chama atenção. A partir de um telefone celular, trabalhadores, especialmente de grandes centros urbanos, enviam dinheiro por intermédio de um telefone celular, e este recurso é encaminhado através de uma

¹³³ GHOSHAL, Sumantra. *Estratégia e gestão empresarial: construindo empresas brasileiras de sucesso: estudos de casos*/Sumantra Ghoshal e Betania Tanure. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 13a reimpressão. p. 42.

¹³⁴ Raconteur. *Challenges in banking the unbanked*. Disponível em: <https://www.raconteur.net/finance/financial-inclusion-banked>. Acesso em: 05 de mai. 2019.

¹³⁵ Raconteur. *Challenges in banking the unbanked*. Disponível em: <https://www.raconteur.net/finance/financial-inclusion-banked>. Acesso em: 05 de mai. 2019.

¹³⁶ Fintech Weekly. *5 Ways Fintech is Helping de Unbanked and Underbanked Population in 2018*. Disponível em: <https://medium.com/fintech-weekly-magazine/5-ways-fintech-is-helping-the-unbanked-and-underbanked-population-in-2018-54f22417d0b1>. Acesso em 15 de mai. 2019.

¹³⁷ Fundação Getúlio Vargas. *Novas Tecnologias e políticas públicas: M-PESA e a digitalização financeira no Quênia*. Disponível em: <http://dapp.fgv.br/novas-tecnologias-e-politicas-publicas-m-pesa-e-digitalizacao-financeira-no-quenia/>. Acesso em: 07 de set. 2019.

das principais agências de transferência de dinheiro do país. Como raramente os beneficiários de aldeias e vilarejos não possuem conta bancária, o dinheiro é enviado para uma loja detentora de conta, oportunizando que essas pessoas em áreas remotas possam sacar o dinheiro. O processo de remessa e disponibilização da quantia leva um dia em média, e a taxa paga pelo usuário é de 1% (um por cento) do valor transferido. O valor médio das transações realizadas pelos 10 milhões de usuários era entre US \$ 15 a 30 por transação.¹³⁸

Uulala. Fundado por um filho de imigrantes, a fintech foi projetada para tornar a vida financeira mais fácil para os imigrantes, especialmente para a população latina nos EUA, assim como para indivíduos sem banco e com poucos recursos na América Latina. Ela foi pensada exatamente pelas dificuldades enfrentadas pelos imigrantes, especialmente ilegais, que costumam enviar recursos a suas famílias em seus países de origem, permitindo ainda o acesso ao e-commerce e ambiente de pagamento, antes forçado a ocorrer com dinheiro em espécie. A falta de histórico de crédito, assim como as dificuldades de acessar os serviços bancários tradicionais ofertados por bancos norte-americanos, simplesmente impediria essas pessoas¹³⁹.

Os trabalhadores migrantes, muitas vezes tendo trabalhado para salários muito baixos antes de emigrar, começam com poucos ativos em seu novo país. Para ter sucesso e ajudar a sustentar suas famílias, eles precisam de opções para fazer transações financeiras sem crédito estabelecido.

Até mesmo aspectos relacionados à diversidade sexual podem ser alvo de abordagem adequada. É o caso do Pride Bank, que quer ser reconhecido como o 1º banco digital LGBT+1 em operação no Brasil. Com a promessa de destinar 5% da receita bruta de seus lucros para ações em favor da homofobia, que mata uma pessoa por dia no País, o Banco permite que seus usuários indiquem seu nome social para impressão no cartão, evitando assim os constrangimentos comumente enfrentados pelos transexuais.¹⁴⁰

¹³⁸ Tech Crunch. Banking the unbanked in emerging markets. Disponível em: <https://techcrunch.com/2017/06/19/banking-the-unbanked-in-emerging-markets/>. Acesso em 01 de junh. 2019.

¹³⁹ Business 2 Community. Will Fintech Fix The Unbanked? Disponível em: <https://www.business2community.com/finance/will-fintech-fix-the-unbanked-02086195>. Acesso em: 01 de ago. de 2018.

¹⁴⁰ Uol. Banco Digital oferece a público LGBT+1 cartão pré-pago com nome social. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/financas-pessoais/noticias/redacao/2020/09/07/pride-bank-banco-digital-atendimento-comunidade-lgbti.htm>. Acesso em: 20 de set. 2020.

Hit, ao realizar uma abordagem sobre clientes e sua relação com as estratégias no nível de negócios destaca que somente quando uma empresa é capaz de satisfazer um grupo de clientes se valendo de suas vantagens competitivas com base para competir em determinados mercados é que ocorre a competitividade estratégica. O retorno obtido com relacionamento deve ser compreendido como um princípio básico de todas as organizações,¹⁴¹

4.3 ASPECTOS LEGAIS E REGULATÓRIOS

O Brasil sofreu uma reforma bancária no ano de 1964, através da Lei nº 4.595, de 31 de Dezembro, que criou o Conselho Monetário Nacional e o BACEN, extinguindo a Superintendência da Moeda e do Crédito – SUMOC.

Antes desta reforma, as autoridades monetárias eram representadas pela SUMOC, com a responsabilidade de fixar os percentuais de reservas obrigatórias dos bancos comerciais, as taxas do redesconto e da assistência financeira de liquidez, bem como os juros sobre depósitos bancários. Além disso, supervisionava a atuação dos bancos comerciais, orientava a política cambial e representava o País junto a organismos internacionais. Pelo Banco do Brasil, responsável pelo controle das operações de comércio exterior, o recebimento dos depósitos compulsórios e voluntários dos bancos comerciais e a execução de operações de câmbio em nome de empresas públicas e do Tesouro Nacional, responsável pela emissão de papel-moeda.¹⁴²

A referida norma conceituou instituição financeira para fins da legislação, com as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. (Lei nº 4.595/64, art. 17). Determinou ainda que deverá haver a obrigatoriedade prévia de funcionamento outorgado pelo Banco Central do Brasil, ou decreto do Poder Executivo, quando estrangeiras (Lei nº 4.595/64, art. 18).

¹⁴¹ A. HITT, Michael, IRELAND, R. Duane, HOSKISSON, Robert E. **Administração estratégica: competitividade e globalização**. 2. ed – São Paulo : Cengage Learning, 2011.p. 99.

¹⁴² Banco Central do Brasil. História do BC. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2FHistoria%2FHistoriaBC%2Fhistoria_BC.asp . Acesso em: 27 de set. 2020.

Assaf Neto destaca que essas instituições podem ser classificadas em bancárias ou monetárias e não-bancárias ou não-monetárias. As bancárias ou monetárias são aquelas que recebem permissão para a criação de moeda por meio de recebimento de depósitos à vista (moeda escritural). Elas operam basicamente com ativos financeiros monetários que representam os meios de pagamento da economia (dinheiro em poder do público mais depósitos a vista em bancos) e correspondem aos bancos comerciais e múltiplos. Já as instituições financeiras não bancárias, não podem receber depósitos à vista, inexistindo, portanto, a faculdade de criação de moeda. Trabalham basicamente com ativos não monetários, tais como ações, letras de câmbio, certificados de depósitos bancários, debêntures etc. São exemplos de não bancárias as sociedades corretoras, bancos de investimento, sociedades financeiras, sociedades de arrendamento mercantil etc¹⁴³.

Em relação as fintechs de pagamento no Brasil, o marco legal dessas empresas está associado à edição da Lei nº 12.865/13 que, dentre inúmeros aspectos, alterou o SPB, com o intuito de promover a inclusão financeira, incentivando a competição no setor bancário e criando ainda condições para o surgimento de novas tecnologias financeiras no setor. Dentre os benefícios trazidos ao cidadão, a lei possibilitou a participação do setor de telecomunicações junto à prestação de serviços de pagamento, inclusive com o desenvolvimento de arranjos de pagamento que utilizem terminais de acesso aos serviços de telecomunicação do próprio usuário (Lei nº 12.865/13, art.8º).

Como partes integrante do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), a legislação previu ainda a introdução do Sistema de Pagamentos e Transferência de Valores Monetários por meio de Dispositivos Móveis (STDV), consistindo no conjunto formado pelos arranjos de pagamento que disciplinam a prestação dos serviços de pagamento, baseado na utilização de dispositivo móvel em rede de telefonia móvel, e pelas instituições de pagamento que a eles aderirem (Lei nº 12.865/13, art.8º, parágrafo único).

Como destacado pelo BACEN, a referida lei ajudou o cidadão, especialmente aquele desbancarizado, fomentando o processo de inclusão financeira. A partir da utilização de um telefone celular, os arranjos de pagamento possibilitam ao cidadão/usuário acessar uma série de serviços sem ter a

¹⁴³ ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 39.

necessidade de possuir conta bancária, que incluem transferir/receber recursos, pagar contas, entre outros serviços¹⁴⁴.

Esses arranjos de pagamento são oferecidos por instituições de pagamento. A Instituição de pagamento (IP) é uma pessoa jurídica não financeira que executa os serviços de pagamento no âmbito do arranjo de pagamento e que é responsável pelo relacionamento com os usuários finais do serviço de pagamento.¹⁴⁵

Inobstante a abertura promovida a norma foi muito clara ao vedar que as instituições de pagamento realizem atividades privativas de instituições financeiras (Lei 12.865/13, Art. 6º, § 2º).

O desempenho das atividades autorizadas as instituições de pagamento, aderindo a um ou mais arranjos de pagamento, podem ter como atividade principal ou acessória aquelas relacionadas à gestão do valor processado através do arranjo de pagamento, que incluem exemplificativamente: disponibilizar serviço de aporte ou saque de recursos mantidos em conta de pagamento; executar ou facilitar a instrução de pagamento relacionada a determinado serviço de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada a conta de pagamento; gerir conta de pagamento; emitir instrumento de pagamento; credenciar a aceitação de instrumento de pagamento (Lei 12.865/13, Art. 6º inc.III, alíneas a) a h).

A norma buscou assegurar, aos arranjos de pagamento e as instituições de pagamento, a interoperabilidade entre os arranjos; e entre arranjos de pagamento distintos; solidez e eficiência, promoção da competição e previsão de transferência de saldos em moeda eletrônica; acesso não discriminatório aos serviços e às infraestruturas necessários ao funcionamento dos arranjos de pagamento; atendimento às necessidades dos usuários finais, em especial liberdade de escolha, segurança, proteção de seus interesses econômicos, tratamento não discriminatório, privacidade e proteção de dados pessoais, transparência e acesso a informações claras e completas sobre as condições de prestação de serviços; confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento e por fim inclusão financeira, observados os padrões de qualidade, segurança e transparência equivalentes em todos os arranjos de pagamento. determinou ainda que os princípios em questão

¹⁴⁴ Banco Central do Brasil (BACEN). Arranjos de Pagamento. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_arranjodepagamentos. Acesso em: 01 de set. 2019.

¹⁴⁵ Banco Central do Brasil (BACEN). Instituições de Pagamentos. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_instituicoesdepagamentos. Acesso em: 01 de set. 2019.

serão estabelecidos pelo BACEN, sob diretrizes do Conselho Monetário Nacional (Lei 12.865/13, art. 7º e incisos).

Retomando aspectos conceituais e breves definições sobre os institutos acima trazidos, podemos considerar:¹⁴⁶

1. Arranjo de pagamento é o conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público, aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores (Lei 12.865/2013, art. 6º, I).
2. Instituidor de arranjo de pagamento é a pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e, quando for o caso, pelo uso da marca a ele associada (Lei 12.865/2013, art. 6º, II). São exemplos: Visa, Mastercard e Elo.
3. O conjunto de regras que disciplina o uso de instrumento de pagamento emitido por sociedade empresária destinado à aquisição de bens ou serviços por ela ofertados não se caracteriza como arranjo de pagamento (Lei 12.865/2013, art. 6º, § 3º).
4. Conta de pagamento é a conta de registro detida em nome de usuário final de serviços de pagamento, utilizada para a execução de transações de pagamento (Lei 12.865/2013, art. 6º, IV).
5. Instrumento de pagamento é o dispositivo ou conjunto de procedimentos acordado entre o usuário final e seu prestador de serviço de pagamento, utilizado para iniciar uma transação de pagamento (Lei 12.865/2013, art. 6º, V).
6. Moeda eletrônica são recursos armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitem ao usuário final efetuar transação de pagamento (Lei 12.865/2013, art. 6º, VI).

¹⁴⁶ Banco Central do Brasil. Definições. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/07-01-030-010.htm. Acesso em: 29 de set. 2019.

Figura 5 – Como funciona um arranjo de pagamento de cartões



Fonte Banco Central do Brasil.

Loesch destaca que por falta de escala, empresas fintechs não se viram imediatamente atingidas por regulamentação. Contudo, o crescimento e o fato de que muitas empresas se tornarão grandes players, a regulamentação dessas operações é algo inevitável e assim ocorreu com a experiência brasileira.¹⁴⁷

Destacando empreendimentos como Uber e Airbnb, Tigre e Pinheiro ressaltam a importância da adequação regulatória no mercado das fintechs, assim como o fato de que a importância da regulação do sistema financeiro, como mecanismo para garantia da sua confiabilidade e eficiência, pode se tornar um limitador a inúmeros modelos de negócio disruptivos.¹⁴⁸

Existe uma preocupação do BACEN a possibilidade de que eventuais arranjos de pagamento fossem capazes de oferecer um risco ao normal funcionamento do mercado de pagamentos. Desta forma, a Instituição adotou dois parâmetros para regulação e definição de quais arranjos deveriam integrar o Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB, observando propósito e volumetria.

O arcabouço regulatório oriundo do BACEN é formado pela Lei 12.865/2013, e inclui especialmente a Resolução 4.282/2013, Resolução 4.283/2013, Circular 3.680/2013, Circular 3.681/2013, Circular 3.682/2013, Circular 3.704/2014, Circular 3.705/2014, Circular 3.721/2014, Circular 3.735/2014, Circular 3.765/2015, Circular

¹⁴⁷ LOESCH, Stefan. **A Guide to Financial Regulation for Fintech Entrepreneurs**. p. 73.

¹⁴⁸ Tigre, Paulo Bastos e Pinheiro, Alessandro Maia. *Inovação em serviços na economia do compartilhamento*. Saraiva, 2019. p. 98.

3.815/2016, Circular 3.842/2017, Circular 3.843/2017, Circular 3.854/2017, Circular 3.885/2018 e a Circular 3.989/2020¹⁴⁹.

Dentre as principais regras estabelecidas pelas regulações acima indicadas, destacam-se: Resolução 4.282/2013¹⁵⁰, Resolução 4.283/2013¹⁵¹ e Circular 3.704/2014¹⁵², trouxeram diretrizes voltadas para regulação e supervisão de arranjos de pagamento e instituições de pagamento, destacando-se à necessidade de interoperabilidade, confiabilidade, qualidade, segurança dos serviços e inclusão financeira.

Circular 3.680/2013¹⁵³ dispõe sobre as contas de pagamento, dividindo estas em contas pré-pagas e contas pós-pagas.

Circular 3.681/2013¹⁵⁴ dispõe sobre o gerenciamento de riscos, os requerimentos mínimos de patrimônio, a governança de instituições de pagamento, a preservação do valor e da liquidez dos saldos em contas de pagamento.

Circular 3.682/2013¹⁵⁵ define as diversas modalidades de arranjos, tendo como uma das classificações à abrangência territorial, podendo ser classificado como doméstico ou transfronteiriço. Dispõe ainda sobre arranjos de pagamento que não integram o SPB, dividindo-os em duas espécies. A primeira espécie se refere aos arranjos de propósito limitado, que incluem os cartões presentes, com aceitação exclusivamente em uma rede de estabelecimentos, bem como os cartões para pagamento de serviços públicos (incluindo os vouchers alimentação/refeição ligados ao Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) e o vale-cultura ligado ao Programa de Cultura do Trabalhador). A segunda espécie diz respeito aos arranjos

¹⁴⁹ Banco Central do Brasil (BACEN). Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/spb>. Acesso em 28 de set. 2019.

¹⁵⁰ Banco Central do Brasil (BACEN). Resolução nº 4.282 de 4/11/2013. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4282>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵¹ Banco Central do Brasil (BACEN). Resolução nº 4.283 de 4/11/2013. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4283>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵² Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.704 de 24/04/2014. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3704>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵³ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.680 de 4/11/2013. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3680>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵⁴ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.681 de 4/11/2013. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3681>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵⁵ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.682 de 4/11/2013. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3682>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

com baixos volumes de processamento. São considerados arranjos de pagamento com volumes reduzidos de transações e usuários aqueles em que o conjunto de participantes apresenta simultaneamente, de forma consolidada, em 12 meses consecutivos, volumes inferiores 500 milhões de reais em volume financeiro ou 25 milhões de transações.

Circular 3.705/2014¹⁵⁶ dispõe sobre as movimentações financeiras relativas à manutenção, no BACEN, de recursos em espécie correspondentes ao valor de moedas eletrônicas mantidas em contas de pagamento e a participação das instituições de pagamento no Sistema de Transferência de Reservas (STR).

Circular 3.721/2014¹⁵⁷ dispõe sobre a obrigação de utilização, por instituições financeiras e instituições de pagamento, de arquivos padronizados de agenda de recebíveis.

Circular 3.735/2014¹⁵⁸ Disciplina as medidas preventivas aplicáveis aos instituidores de arranjos de pagamento que integram o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), com o objetivo de assegurar a solidez, a eficiência e o regular funcionamento dos arranjos de pagamento.

Circular 3.765/2015¹⁵⁹ dispõe, no âmbito de Arranjos de Pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro, sobre a compensação e a liquidação de ordens eletrônicas de débito e de crédito e sobre a interoperabilidade e altera a Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013.

Circular 3.815/2016¹⁶⁰ altera o Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, que disciplina a prestação de serviço de pagamento no âmbito dos arranjos de pagamentos integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), estabelece os critérios segundo os quais os arranjos de pagamento não integrarão o SPB e dá outras providências.

¹⁵⁶ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.704 de 25/04/2014. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3704>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵⁷ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.721 de 25/09/2014. Disponível em: Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3721>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵⁸ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.735 de 27/11/2014. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3735>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁵⁹ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.735 de 25/09/2015. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3765>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁶⁰ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.815 de 07/12/2016. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3815>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

A regulação assim está focada no critério da exclusão, a partir da fixação de limites operacionais de recursos que, quando abaixo padrões definidos pelo BACEN ou, alternativamente, quem não se enquadra em seus critérios, ficam fora da regulação, conforme planilha¹⁶¹:

Figura 6 – Planilha de regulação

Parâmetro	Valor
Volume financeiro (R\$ milhões)	500
Quantidade de transações (milhões)	25

Fonte: Banco Central do Brasil.

Circular 3.842/2017¹⁶² altera o Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, para segregar a implantação da liquidação centralizada e excluir a liberação de crédito relacionada a fluxo financeiro futuro da mencionada liquidação centralizada.

Circular 3.843/2017¹⁶³ altera o Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, no que diz respeito ao prazo-limite para a implantação da liquidação centralizada para os arranjos sujeitos a essa forma de liquidação

Circular 3.854/2017¹⁶⁴ altera o Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, no que diz respeito ao prazo limite para a implantação da liquidação centralizada para os arranjos sujeitos a essa forma de liquidação.

¹⁶¹ Banco Central do Brasil (BACEN). Arranjos de pagamentos não integrantes do SPB. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjosnaointegrantesspb>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁶² Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.842 de 27/07/2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3842>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁶³ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.843 de 23/08/2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3843>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

¹⁶⁴ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.854 de 26/10/2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3854>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

A Lei 13.455/2017¹⁶⁵, autorizou a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado bem como determinou a nulidade de eventual cláusula contratual no âmbito de arranjos de pagamento ou de outros acordos para prestação de serviço de pagamento, que proíbam ou restrinjam a diferenciação de preços.

A referida norma teve como objetivo principal estimular a concorrência entre os diferentes instrumentos de pagamento bem como o incentivo ao uso dos cartões de débito em detrimento dos cartões de crédito, que deveriam ser entendidos apenas como um instrumento de crédito, contribuindo especialmente para a redução de casos de superendividamento. Além disso, levando em conta realidade mercadológica no que diz respeito a compras parceladas sem a incidência de juros, a medida buscou aumentar a transparência e diminuir subsídios cruzados, evitando que consumidores que realizam pagamentos à vista acabem por subsidiar aqueles que comumente se valem dos mecanismos de parcelamento.

Circular 3.885/2018¹⁶⁶ estabelece novos os requisitos e os procedimentos para autorização para funcionamento, alteração de controle e reorganização societária, cancelamento da autorização para funcionamento, condições para o exercício de cargos de administração nas instituições de pagamento e autorização para a prestação de serviços de pagamento por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, revogando a Circular nº 3.705/2015.

Com a edição desta Circular, apenas instituições de pagamento que atingirem volume financeiro de R\$ 500 milhões em transações de pagamento; e/ou R\$50 milhões em recursos mantidos em contas de pagamento (acumulado nos últimos dozes meses), passaram a estar sujeitas ao processo de autorização perante o Banco Central.

Logo, as instituições de pagamento cujas transações de pagamento ou recursos mantidos em conta de pagamento estejam abaixo dessa volumetria podem

¹⁶⁵ Brasil. Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017. [...] dispõe sobre a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado, e altera a Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004 [...]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13455.htm. Acesso em: 24 de julho de 2019

¹⁶⁶ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.885 de 26/03/2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3885>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

operar no mercado de meios de pagamento sem a necessidade de obter autorização prévia por parte do Banco Central. Contudo, a volumetria será aplicada a qualquer instituição de pagamento, independentemente daquela fazer parte de um arranjo de pagamento integrante ou não do SPB.

Este novo regramento tende a facilitar o ingresso de novos entrantes no mercado na medida em que a autorização do Banco Central somente será exigida após o atingimento da volumetria mínima, ressalvado o atingimento do volume mínimo estabelecido, será necessário realizar o pedido de autorização de funcionamento ao BACEN, ainda que o arranjo de pagamento do qual faz parte não pertencer ao SPB.

A Circular 3.887/2018¹⁶⁷ alinhada à estratégia de diferenciação de preços entre as modalidades de pagamento, estabelece um limite máximo relativo {a tarifa de intercâmbio para operações realizadas com cartões de débito, de (ou parcelada), estabelece limites máximos relativos à tarifa de intercâmbios, de 0,5% (cinco décimos por cento) para a média da tarifa de intercâmbio, ponderada pelo valor das transações e 0,8% (oito décimos por cento) como valor máximo a ser aplicado em qualquer transação. Espera-se com isso que a redução da tarifa seja repassada aos estabelecimentos comerciais e, em uma etapa posterior, aos consumidores.

Por fim a circular 3.989/2020 estabelece medidas para ampliar a transparência das informações para usuários finais e participantes dos arranjos de pagamentos. A primeira medida foi a criação do BR Code, padrão único para QR Codes a serem utilizados para a iniciação de transações em arranjos de pagamento integrantes do SPB. Os instituidores de arranjos de pagamentos terão seis meses para adequarem os QR Codes utilizados atualmente ao BR Code.

Essa alteração decorreu do fato de cada vez mais, transações de pagamento se iniciem a partir de códigos de resposta rápida (quick response ou QR Code) fazendo uso das informações ali gravadas. Assim como ocorre na indústria de cartões, é importante a existência de um padrão de QR Code utilizado para os pagamentos de varejo, a fim de evitar uma profusão desses códigos, da mesma forma que no passado havia uma profusão de terminais de ponto de vendas (point of

¹⁶⁷ Banco Central do Brasil (BACEN). Circular nº 3.887 de 27/03/2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3887>. Acesso em: 28 de set. de 2020.

sale, ou POS, as “maquininhas” para recebimento de pagamentos com cartão) nos estabelecimentos comerciais. Assim, restou estabelecido a criação do BR Code, padrão único para QR Codes a serem utilizados para a iniciação de transações de pagamento em arranjos de pagamento integrantes do SPB.

5 CONCLUSÃO

A desbancarização é um problema global, que afeta quase metade da população mundial. Num país como o Brasil, com dimensões continentais, ela atinge ao menos 13,5% da população adulta, correspondendo assim a um contingente de mais de 20 milhões de brasileiros sem uma posse de conta bancária. Ainda assim, os esforços adotados garantiram um processo estável de bancarização nos últimos anos.

Em nível nacional e global, a falta de dinheiro é a maior razão para não se possuir uma conta bancária e o fenômeno atinge as classes menos favorecidas. Em relação aos brasileiros, os altos custos cobrados pelos Bancos assim como a distância física de uma agência bancária configuraram barreiras importantes, inobstante inexistia um município sequer que não possuía um ponto de atendimento do sistema financeiro nacional. Essa presença se dá através dos inúmeros canais de acesso que incluem agências, postos de atendimento, postos de atendimento eletrônico e correspondentes bancários.

Os impactos da pandemia do coronavírus tornaram o problema da desbancarização mais perceptível à sociedade, especialmente diante do desafio enfrentado pelo Governo Federal em realizar os pagamentos assistenciais. Essa medida forçou a abertura de mais de 50 milhões de contas, evidenciando problemas de cadastro, acesso, fraudes, utilização, etc. Enquanto o distanciamento social foi concebido como medida preventiva de contágio, ao mesmo tempo pessoas se aglomeraram em longas filas que se formavam entorno de lotéricas e agências bancárias.

A inclusão financeira pode ser compreendida como o acesso a serviços financeiros que sejam úteis que atendam a necessidade das pessoas. Para tanto, é necessário que sejam oportunizados mecanismos eficientes de acesso. Desde o ano 2010, a promoção da inclusão financeira da população passou a ser medida pelo Banco Central do Brasil – BACEN, tornando-se ao longo dos anos um objetivo estratégico. Essa preocupação decorreu de inúmeras pesquisas que estabeleceram ao longo do tempo, uma relação entre inclusão financeira e desenvolvimento econômico, aumentando assim o bem estar da população. Dentre alguns dos benefícios se destacam a expansão do consumo, gerenciamentos de riscos e

investimentos em bens duráveis, saúde e educação, reduzindo assim a pobreza e aumentando o desenvolvimento econômico.

A crise financeira de 2008 acarretou uma quebra de confiança nas pessoas, afetando assim o pilar do sistema bancário. Esse cenário oportunizou o surgimento de novos entrantes no mercado, que passaram a ser conhecidos como fintechs e que podem ser compreendidas como uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para melhorar as atividades financeiras. No Brasil, o marco legal dessas empresas surgiu a partir do ano de 2013, através da edição da Lei nº 12.865/2013. A norma regulamentou o setor brasileiro de meios de pagamento eletrônico, tendo por objetivo promover o fomento da competição, em um mercado altamente concentrado e a transparência na prestação de serviços de pagamento. Ela permitiu a participação do setor de telecomunicações junto à prestação de serviços de pagamento, inclusive com o desenvolvimento de arranjos de pagamento que utilizem terminais de acesso aos serviços de telecomunicação do próprio usuário, ou seja, seus telefones celulares.

Essas fintechs de pagamento que oferecerem soluções que buscam facilitar, agilizar e ofertar novas formas para efetuar transações financeiras correspondem ao segmento fintech com maior crescimento no Brasil e no mundo. Levantamento realizado em 2020, indicou a existência de 190 (cento e noventa) empresas concentradas em prover soluções desta natureza, integrando empresas e pessoas físicas à soluções de pagamento, correspondendo assim a 28% (vinte e oito por cento) do mercado fintech brasileiro. O Banco Maré exemplificou bons resultados obtidos no complexo que dá nome a esta fintech.

Reconhecidos como negócios inovadores, as fintechs buscam ofertar de forma independente inúmeros serviços tradicionalmente prestados por instituições financeiras. Dentre alguns dos benefícios obtidos a partir destas empresas destacam-se o aumento da eficiência e concorrência no mercado de crédito; rapidez e celeridade nas transações; diminuição da burocracia no acesso ao crédito; criação de condições para redução do custo do crédito; inovação e acesso ao sistema financeiro nacional.

Dentre os diferenciais competitivos das fintechs em detrimento dos bancos tradicionais, a capacidade de custo operacional oportuniza vantagens. Por operarem exclusivamente por meios digitais, fintechs não precisam de agências e todas as

externalidades relacionadas à essas infraestruturas. Embora produtos mais modernos costumem ser mais custosos, as fintechs vão na contramão dessas tendências, oferecendo produtos idênticos aos oferecidos pelos Bancos (ou até mesmo melhores), com preços reduzidos. Por nascerem pautadas na tecnologia elas também não enfrentam o custo e a dor da mudança nas organizações, que podem oportunizar uma barreira de desenvolvimento em bancos tradicionais. Elas também podem atuar de forma mais segmentada, gerando bem estar a partir do atendimento de demandas de populações específicas, melhorando assim o nível de relacionamento.

Por fim, no que diz respeito aos aspectos legais e regulatórios, a Lei nº 12.865/2013 sem dúvida viabilizou o alcance dos seus fins pretendidos, incentivando a competição no setor bancário e criando ainda condições para o surgimento de novas tecnologias financeiras no setor, estabelecendo especialmente a figura dos arranjos de pagamento e instituições de pagamento. Inobstante a abertura promovida, a norma foi muito clara ao vedar que as instituições de pagamento realizem atividades privativas de instituições financeiras (Lei 12.865/13, Art. 6º, § 2º), pelo que devem adotar como atividade principal ou acessória aquelas relacionadas à gestão do valor processado através do arranjo de pagamento. A regulação pelo Banco Central do Brasil – BACEN está focada no critério da exclusão, a partir da fixação de limites operacionais de recursos ou características definidas pelo Banco Central do Brasil - BACEN, contribuindo assim para o surgimento de novas iniciativas, ao mesmo tempo que busca mitigar o surgimento de riscos ao sistema.

REFERÊNCIAS

A. HITT, M., IRELAND, R. D., HOSKISSON, R. E. **Administração estratégica: competitividade e globalização** ; [tradução All Tasks]. 2. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

Alliance for Financial Inclusion. About us. Disponível em: <https://www.afi-global.org/about-us>. Acesso em: 10 de set. 2020.

APPLEYARD, L. **Community Development Finance Institutions (CDFIs): Geographies of financial inclusion in the US and UK**. En: Geoforum, Vol. 42, No. 2, 2011.

ARJUNWADKAR , Parag Y. **FinTech The Technology Driving Disruption in the Financial Services Industry** . 2008.

ARNER, D. W; BARBERIS, J.; BUCKLEY, R. **Years of FinTech: An Evolutionary Analysis**. JASSA - The FINSIA Journal of Applied Finance, 2016.

ASSAF NETO, A.. **Mercado financeiro**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ÁVILA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (orgs.) **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. Tradução Laura Teixeira Motta. 1ª ed. São Paulo: Economia Comportamental, 2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Arranjos de Pagamento**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequenterespostas/faq_arranjodepagamentos. Acesso em: 01 de set. de 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Arranjos de pagamentos não integrantes do SPB**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjosnaointegrantesspb>. Acesso em: 24 de jul. 2019

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **FAQ – Arranjos e instituições de pagamento**. Facilidades. Brasília. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/arranjo.asp. Acesso em: 21 de jan.2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Benefícios das fintechs**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em 31 de mar. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania Financeira**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>. Acesso em: 26 de abr. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.680 de 4/11/2013**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3680>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.681 de 4/11/2013**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3681>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.682 de 4/11/2013**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3682>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.704 de 24/04/2014**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3704>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.721 de 25/09/2014**. Brasília. Disponível em: Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3721>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.735 de 27/11/2014**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3735>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.815 de 07/12/2016**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3815>. Acesso em: 24 de jul de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.842 de 27/07/2017**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3842>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.843 de 23/08/2017**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3843>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.854 de 26/10/2017**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3854>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Circular nº 3.885 de 26/03/2018**. Brasília. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Circular&numero=3885>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Definições**. Brasília. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/07-01-030-010.htm. Acesso em: 28 de jul. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estabilidade Financeira**. Brasília. Arranjos de Pagamento. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjospagamento>. Acesso em: 07 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 13 de abr. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **História do BC**. Brasília. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2FHistoria%2FHistoriaBC%2Fhistoria_BC.asp. Acesso em: 27 de set. de 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL **Instituições em funcionamento no País**. Brasília. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento. Acesso em 25 de set. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira?** definição, papel dos atores e possíveis ações. Brasília. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 26 de abr. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**. Brasília, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/Relatorio_Cidadania_Financeira.pdf. Acesso em: 07 de jul. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de inclusão financeira**. 2010. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfin. Acesso em: 05 de set. de 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de inclusão financeira**. Brasília, 2011. Disponível em: www.bcb.gov.br/?microfin ISSN 2179-6696. Acesso em: 10 de set. de 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de inclusão financeira nº 3**. Brasília. 2015. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?INCFINANC>. Acesso em: 2 de fev. 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução nº 4.282 de 4/11/2013**. Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4282>. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL **Resolução nº 4.283 de 4/11/2013**. Brasília.

Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4283>. Acesso em: 24 de jul. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)**.

Brasília. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/spb>. Acesso em 28 de set. 2020.

BANCO DO BRASIL. **Histórico da Instituição**. Disponível em:

<https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/ra/02.htm>. Acesso em 25 de set. 2020.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO (BID); **Finnovista**. Fintech na América Latina, 2019. Disponível em:

<<https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Fintech-Ame%CC%81rica-Latina-2018-Crescimento-e-consolidacao.pdf>>. Acesso em: 23 de jul. 2019.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO. **Fintech**. Inovações que não sabia que eram da América Latina e o Caribe. Banco Maré. Serviços. Disponível em: <http://bancomare.com.br/services.html>. Acesso em: 14 de jul. de 2019.

BANCO MUNDIAL. **Financial Inclusion Overview**. Disponível em:

<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>. Acesso em: 12 de set. 2019.

BARNEY, J. B. , Hesterly, William S. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. Tradução Monica Rosemberg; revisão técnica Pedro Zanni. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

BOUYALA, R. **La révolution fintech**. Paris: RB Édition, 2016.

BRASIL. **Lei nº 9.613/1998**. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9613.htm. Acesso em: 02 de fev. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013**. Brasília. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm>. Acesso em: 02 de fevereiro de 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017**. Brasília. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13455.htm. Acesso em: 24 de jul. de 2019.

BUCKLEY, Ross, ARNER, Douglas & BARBERIS, Janos. **150 Years of FinTech: An Evolutionary Analysis**. JASSA - The FINSIA Journal of Applied Finance. 2016.

BRUHN, M. & LOVE, I.. **The Economic Impact Of Banking The Unbanked**. Research Working papers. 1-30. 2009

BUSINESS 2 COMMUNITY. **Will Fintech Fix The Unbanked?** Disponível em: <https://www.business2community.com/finance/will-fintech-fix-the-unbanked-02086195>. Acesso em: 01 de ago. de 2019.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Auxílio Emergencial**. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/auxilio/PAGINAS/DEFAULT2.ASPX>. Acesso em: 31/08/2020

CERTO, S. C. **Administração estratégica**: planejamento e implantação da estratégia. 2ª ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

CGAP - Consultative Group to Assist the Poor. **Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Towards Proportionate Standards and Guidance**. 2017.

CHAKRABORTY, S. **Fintech**: Evolution ou Revolution. 2018.

CHISHTI, S. **A revolução Fintech**: o manual das startups financeiras. Traduzido por Samantha Batista. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

CORREIO BRAZILIENSE. **Benefício emergencial**: Caixa diz que filas estão menores. Disponível em: https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/05/04/internas_economia,851206/beneficio-emergencial-caixa-diz-que-filas-estao-menores.shtml. Acesso em: 06 de set. de 2020.

DOMINGUES JÚNIOR, Jurandir. **Economia**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014.

DORFLEITNER, Gregor; HORNUF, Lars; SCHMITT, Matthias; WEBER, Martina (Orgs.). **Fintech in Germany**. New York: Springer, 2017.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venancio Majer. 1999.

CATÁLOGO FINTECHS 2018 – **de A Z**. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%C3%A1logo_abfintechs_full4.pdf. Acesso em 20 de jul. 2019.

CGAP - CONSULTATIVE GROUP TO ASSIST THE POOR. **Who delivers financial services to the poor?** Disponível em: <https://www.cgap.org/about/faq>. Acessado em: 10 de set. 2020.

CHEN, Cris. **Banking in China**: 10 Practices You Need to Understand. Disponível em: <https://www.pnc.com/insights/corporate-institutional/go-international/banking-in-china--ten-practices-you-need-to-understand.html>. Acesso em 02 de jul. de 2019.

CHRISTENSEN, Clayton M. **O Dilema da Inovação**: quando as novas tecnologias levam empresas ao fracasso. São Paulo: M. Books, 2011.

CHRISTENSEN, Clayton M.; RAYNOR, Michael E. **The Innovator's Solution: Creating and Sustaining Successful Growth**. 1 ed. Harvard Business School Press, 2003.

KARLAN, D., MCCONNELL, M., MULLAINATHAN S., ZINMAN, J. **Getting to the top of mind: how reminders increase saving**. NBER Working Paper No. w1620., 2010.

DELOITTE. **How to flourish in an uncertain future open banking**. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/financial-services/articles/future-banking-open-banking-psd2-flourish-in-uncertainty.html>. Acesso em: 05 de Jul. de 2019

REVISTA EXAME. **Desbancarização traz oportunidades ao varejo no Brasil**, São Paulo. 2017. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/desbancarizacao-traz-oportunidades-ao-varejo-no-brasil/>. Acesso em: 15 de jan. 2018.

ÉPOCA NEGÓCIOS. **BB e Correios encerram contrato do Banco Postal**. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2019/12/bb-e-correios-encerram-contrato-do-banco-postal.html>. Acesso em 06 de set. 2020.

ESTADÃO. **Há 30 anos, o primeiro caixa eletrônico no brasil**. Disponível em: <http://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos--o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>. Acesso em: 05 de set. 2020.

EVANS, David S.; PIRCHIO, Alexis. **An Empirical Examination of Why Mobile Money Schemes Ignite in Some Developing Countries but Flounder in Most**. Disponível em: https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2413&context=law_and_economics. Acesso em: 01 de Jun. 2019.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017 (ano 2016)**. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202017.pdf>. Acesso em: 2 de fev. 2018.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018 (ano 2017)**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/pesquisa-deloitte-febraban-tecnologia-bancaria.html>. Acesso em: 2 de mai. 2019.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020 (ano 2019)**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 27 de set. 2020.

FEDERAL RESERVE. **Unbanked and Underbanked**. 2018. Disponível em: <https://www.federalreserve.gov/publications/2018-economic-well-being-of-us-households-in-2017-banking-credit.htm>. Acesso em: 03 de set. 2020

FINTECH. **Conheça os tipos de fintech e os principais exemplos.** Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/fintech/tipos-de-fintech/>. Acesso em: 24 de jul. 2019

FINTECHLAB. **FintechLab lança seu novo Report 2017 e o novo radar.** Disponível em: <http://fintechlab.com.br/index.php/2017/02/17/fintechlab-lanca-seu-report-2017-e-o-novo-radar/>. Acesso em 18 de jan. 2018.

FINTECHLAB. **8ª edição do Radar Fintechlab registra mais de 600 iniciativas.** Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019

FINTECHLAB. **Edição 2020 do radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano.** Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 01 de set. 2020.

FINTECH WEEKLY. **5 Ways Fintech is Helping de Unbanked and Underbanked Population in 2018.** Disponível em: <https://medium.com/fintech-weekly-magazine/5-ways-fintech-is-helping-the-unbanked-and-underbanked-population-in-2018-54f22417d0b1>. Acesso em 15 de set. 2020.

FINCA. **Financial Inclusion.** Disponível em: <https://finca.org/our-impact/improved-lives/financial-inclusion/>. Acesso em: 12 de set. 2019.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Novas Tecnologias e políticas públicas: M-PESA e a digitalização financeira no Quênia.** Disponível em: <http://dapp.fgv.br/novas-tecnologias-e-politicas-publicas-m-pesa-e-digitalizacao-financeira-no-kenia/>. Acesso em: 07 de set. 2020.

GAZETA DO POVO. **Banco Maré quer promover inclusão e provar potencial financeiro das classes C, D e E.** Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/cubo/banco-mare-quer-promover-inclusao-e-provar-potencial-financeiro-das-classes-c-d-e-e-ba4vjsnwejfndnk8lrihvd1bl/>. Acesso em: 14 de jul. 2019.

GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION (GPFI). 2018 Disponível em: <https://www.gpfi.org/data>. Acesso em: 12 de Jul. de 2019.

GHOSHAL, Sumantra; TANURE, Betania. **Estratégia e gestão empresarial: construindo empresas brasileiras de sucesso.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GSMA. Mobile Money Programme. **Accelerating the mobile money ecosystem for the underserved.** Disponível em: <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-money/>. Acesso em: 12 de Jul. de 2019.

HISRICH, Robert D.; PETERS, Michael P.; SHEPHERD, Dean A. **Empreendedorismo.** 1ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009

HOW DISRUPTIVE ARE FINTECHS. **Banco Central Del Uruguay**. 2017 Disponível em: <https://www.bcu.gub.uy/Estadisticas-e-Indicadores/Documents%20de%20Trabajo/12.2017.pdf#search=fintech>. Acesso em: 22 de jan. 2019

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua**. 2017 Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101543.pdf>. Acesso em: 01 de mar. de 2019.

MENDES, Carlos Magno ...[et al.]. **Introdução à economia**. Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2009.

ISTO É DINHEIRO. **Os efeitos da exclusão financeira na pandemia**. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/os-efeitos-da-exclusao-financeira-na-pandemia/>. Acesso em: 06 de set. 2020.

J SMITH, Travis & NICHOLS, Tommy. **Understanding the Millennial Generation**. 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/324922926_Understanding_the_Millennial_Generation. Acesso em: 14 de Jul. 2019.

KAPOOR, A. **Financial inclusion and the future of the Indian economy**. En: Futures, 2014.

KRUGMAN, Paul R., WELLS, Robin. **Introdução à economia**. Tradução Helga Hoffmann. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

LEE, David; LOW, Linda. **Inclusive fintech: blockchain, cryptocurrency and ICO**. Ebook. 2018.

LEE, David; DULA, Christopher. **How the internet is democratising global finance**. Disponível em: <http://www.straitstimes.com/opinion/how-the-internet-is-democratising-global-finance>. Acesso em: 26 de set. 2020.

LIMA, Afonso Carneiro. Análise prospectiva da indústria bancária no Brasil: regulação, concentração e tecnologia. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 546-567, set./out. 2016.

LOCOMOTIVA PESQUISA & ESTRATÉGIA. **Um em cada três brasileiro não tem conta em banco, mostra pesquisa Locomotiva**. Disponível em: <https://www.ilocomotiva.com.br/single-post/2019/09/24/Um-em-cada-tr%C3%AAs-brasileiros-n%C3%A3o-tem-conta-em-banco-mostra-pesquisa-Loocomotiva>. Acesso em: 05 de set. 2020.

MOBILE TIME. **Banco Maré vai oferecer máquinas POS de graça a PJs de comunidades**. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/29/11/2019/banco-mare-vai-oferecer-maquinas-pos-a-pjs-de-comunidades/>. Acesso em 27 de set. 2020.

MORALES, L.; y YÁÑEZ, A. **La bancarización en Chile**. En: Serie Técnica de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, No. 7, 2006.

MORGAN, P. **Financial Stability and Financial Inclusion**. En A. I. Economics, Financial System Stability, Regulation, and Financial Inclusion. (2015). Tokyo: Springer.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **17 Objetivos para Transformar Nosso Mundo**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/>. Acesso em 16 de set. de 2020.

NICOLETTI, Bernardo. **The future of fintech: Integrating finance and technology in financial services**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2017.

OECD/EUROSTAT. Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition, The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en> Acesso em 07 de set. 2020.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de (Org.). **Economia para administradores**. São Paulo: Saraiva, 2006.

REVISTA CIAB FEBRABAN. **Parcerias entre bancos e fintechs promovem inclusão financeira**. 2018. Nº 77, Disponível em: <https://ciab.com.br/publicacoes/#revista-ciab>. Acesso em: 14 de Abr. 2019.

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

RACONTEUR. Challenges in banking the unbanked. Disponível em: <https://www.raconteur.net/finance/financial-inclusion-banked>. Acesso em 05/05/2019
Revista de Economia Política, vol. 29, nº 1 (113), pp. 133-149, janeiro-março/2009.
Revista de Economia Política 29 (1), 2009135. A crise e os desafios para a nova arquitetura financeira internacional. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rep/v29n1/08.pdf>. Acesso em: 01 de Jul. de 2019.

RIBEIRO. Renato Vieira. **Estratégia empresarial e de Recursos Humanos**. Curitiba: IESDE, Brasil, 2008.

RICHERS, Raimar. Objetivos como razão de ser de uma empresa. **Revista de Administração de Empresas**. Jul.- Set, 1980.

ROBBINS, Emily. **Banking the Unbanked: A Mechanism for Improving the Financial Security of Low-Income Individuals**. Disponível em: <https://journal.policy-perspectives.org/article/view/11786>. Acesso em: 01 de Abr. de 2019.

ROCK CONTENT. **A desbancarização do Brasil**. Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/desbancarizacao-do-brasil/>. Acesso em: 04 de set. de 2019.

SCHUEFFEL, Patrick. **Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech.** Journal of Innovation Management. nº 4. 32-54. 2016.

SEBRAE. Catálogo Fintechs 2018 – de A Z. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%C3%A1logo_abfintechs_full4.pdf. Acesso em 20 de julho de 2019

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 2. ed. – São Paulo: Cortez, 2017.

SIOSON, Erica Paula; KIM, Chul Ju. **Closing the Gender Gap in Financial Inclusion through Fintech.** Disponível em: <https://www.adb.org/publications/closing-gender-gap-financial-inclusion-through-fintech>. Acesso em: 18 de Jun. de 2019.

SICSÚ, João; CASTELAR, Armando (orgs.). **Sociedade e economia: estratégias de crescimento e desenvolvimento.** Brasília: Ipea, 2018.

SORIANO, Miguel. **How Fintech Startups succeed in financial inclusion.** Asian Management Insights. 5, (1), 58-63. (2018).

STARTSE. Banco Maré: **Um banco simples para uma vida simples.** Disponível em: <https://comunidade.startse.com/in/banco-mare>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019

STRAUSS, W., & HOWE, N. **The fourth turning: An American prophecy.** Broadway Books, 1997.

STRAUSS, W., & HOWE, N. **The Next 20 Years: How Customer and Workforce Attitudes Will Evolve.** Disponível em: <https://hbr.org/2007/07/the-next-20-years-how-customer-and-workforce-attitudes-will-evolve>. Acesso em 14 de Jul. de 2019.

TECH CRUNCH. **Banking the unbanked in emerging markets.** Disponível em: <https://techcrunch.com/2017/06/19/banking-the-unbanked-in-emerging-markets/>. Acesso em 01 de jun. de 2020.

The World Bank. **Universal Financial Access 2020.** Disponível em: <https://ufa.worldbank.org/>. Acesso em: 07 de set. 2020.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia no Brasil.** 1. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014

TIGRE, Paulo Bastos; PINHEIRO, Alessandro Maia. **Inovação em serviços na economia do compartilhamento.** São Paulo: Saraiva, 2019.

TIINSIDE. **O Brasil caminha para a desbancarização.** Disponível em: <https://tiinside.com.br/05/11/2017/o-brasil-caminha-para-desbancarizacao/>. Acesso em 06 de set. 2020.

UNCDF – UNITED NATIONS CAPITAL DEVELOPMENT FUND. **Financial Inclusion**. Disponível em: <https://www.uncdf.org/financial-inclusion>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019.

UNCDF – UNITED NATIONS CAPITAL DEVELOPMENT FUND. **Whats is the history of UNFDC?** Disponível em: <https://www.uncdf.org/general>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019.

UOL. **Banco Digital oferece a público LGBTI+ cartão pré-pago com nome social**. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/financas-pessoais/noticias/redacao/2020/09/07/pride-bank-banco-digital-atendimento-comunidade-lgbti.htm>. Acesso em: 20 de set. 2020.

UOL. **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/curiosidades/como-surgiu-a-internet.htm>. Acesso em 20 de set. 2020.

VALOR INVESTE. **Mastercard investe no Banco Maré, a fintech das comunidades**. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/07/10/mastercard-investe-no-banco-mare-a-fintech-das-comunidades.ghtml>. Acesso em: 27 de set. 2020.

VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de. **Economia micro e macro: teoria e exercícios**, glossário com os 300 principais conceitos econômicos. [s.n.], 2011.

WYMAN, Oliver. **A revolução fintech: Como as inovações digitais estão impulsionando o financiamento às MPME na América Latina e Caribe**. Disponível em: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj_2JWk64bsAhWqlrkGHSohC5wQFjAAegQIBxAB&url=http%3A%2F%2Fwww.oliverwym-an.com%2Fcontent%2Fdam%2Foliver-wyman%2Fv2%2Fpublications%2F2016%2Fdec%2FA-REVOLU%25C3%2587%25C3%2583O-FINTECH-FINAL-PORTUGUESE.pdf&usg=AOvVaw1SZAkUe1tHuqCWsLA57AAQ. Acesso em: 26 de set. 2020.