

**FINTECHS COMO VETORES DE INCLUSÃO FINANCEIRA: preferências, percepções e comportamentos sobre os serviços bancários no brasil**

**FINTECHS AS VECTORS OF FINANCIAL INCLUSION: preferences, perceptions and behaviors regarding banking services in brazil**

Perolin de Laura Veltrone Silvestre – perolinmoraes@gmail.com  
 Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP – Brasil

Celia Regina Duarte Pedro Machetti – celiareginaopedro2@gmail.com  
 Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP – Brasil

Martin Mundo Neto – martin.mundo@fatec.sp.gov.br  
 Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP - Brasil

DOI: 10.31510/infa.v22i1.2192

Data de submissão: 03/04/2025

Data do aceite: 26/06/2024

Data da publicação: 30/06/2025

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar o impacto das fintechs na inclusão financeira da população brasileira, por meio de um estudo empírico. A pesquisa investigou as preferências e percepções dos usuários sobre o uso de serviços financeiros digitais, com ênfase no acesso ao crédito e sua relação com a redução das desigualdades sociais. Para isso, foi conduzido um *survey online*, permitindo uma análise quantitativa sobre os efeitos das fintechs na vida dos consumidores. Os resultados indicam que essas plataformas têm um papel significativo na ampliação do acesso aos serviços financeiros, contribuindo para maior inclusão social e econômica, apesar dos desafios relacionados à segurança e à adoção tecnológica.

**Palavras-chave:** Transformação Digital. Fintechs. Inclusão financeira.

## ABSTRACT

This paper aims to analyze the impact of fintechs on the financial inclusion of the Brazilian population through an empirical study. The research investigated users' preferences and perceptions regarding the use of digital financial services, with an emphasis on credit access and its relationship with reducing social inequalities. To achieve this, an online survey was conducted, enabling a quantitative analysis of the effects of fintechs on consumers' lives. The results indicate that these platforms play a significant role in expanding access to financial

services, contributing to greater social and economic inclusion, despite challenges related to security and technological adoption.

**Keywords:** Digital Transformation. Fintechs. Financial inclusion.

## 1. INTRODUÇÃO

O Brasil está vivenciando uma nova era tecnológica no setor bancário. Essas inovações se destacam por permitir que os clientes acessem serviços financeiros de qualquer lugar, desde que tenham conexão com a internet. As empresas que lideram essa transformação são denominadas fintechs, caracterizadas como inovações no setor financeiro que envolvem modelos de negócios habilitados por tecnologia. Segundo Dhar e Stein (2016, p. 2), essas empresas são capazes de facilitar a desintermediação, revolucionar a forma como produtos e serviços são criados e entregues, lidar com desafios relacionados à privacidade, regulamentação e aplicação da lei, além de fornecer novas oportunidades para o empreendedorismo e um crescimento mais inclusivo.

A inclusão financeira é central nesse desenvolvimento, integrando populações historicamente desbancarizadas ao sistema financeiro. O Banco Central do Brasil (BACEN, 2018) define como bancarizados aqueles que possuem conta ativa e realizam transações financeiras regularmente, enfatizando a importância desse acesso para evitar a exclusão social. Apesar do investimento nesse modelo de negócio, a aceitação e o uso contínuo das fintechs pelos consumidores ainda são incertos, com alguns usuários preocupados com os riscos operacionais (Ryu, 2018). O BACEN (2017) destaca que o crescimento dessas instituições amplia o acesso a serviços financeiros para segmentos antes marginalizados, embora segurança, privacidade de dados e inadimplência continuem sendo desafios.

Diante desse contexto, este estudo analisa o impacto das fintechs na inclusão financeira da população brasileira, buscando identificar os fatores que influenciam a adoção desses serviços, avaliar os benefícios percebidos pelos usuários e examinar os desafios enfrentados no processo de inclusão financeira.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A inclusão financeira é um conceito que tem ganhado destaque nas últimas décadas, ressaltando a importância de integrar populações historicamente desbancarizadas ao sistema financeiro formal. O acesso pleno a serviços financeiros, como contas correntes, crédito,

seguros e meios de pagamento, é um vetor essencial de cidadania econômica e um importante instrumento para o combate à pobreza e à desigualdade (Han & Melecky, 2013). A desbancarização, que se refere à exclusão de indivíduos do sistema financeiro, impõe barreiras significativas ao crescimento econômico, limitando a capacidade de participação efetiva na economia formal (BACEN, 2018). Além disso, dificulta o acúmulo de patrimônio, o acesso ao crédito e a adoção de práticas financeiras sustentáveis, especialmente entre populações de baixa renda e residentes em áreas remotas.

O conceito de bancarização refere-se ao processo pelo qual indivíduos passam a ter acesso a serviços financeiros, como contas bancárias, operações de crédito e outros produtos essenciais. Este acesso é relevante para fomentar a inclusão financeira, pois a ausência de serviços financeiros muitas vezes resulta na perpetuação da pobreza e da exclusão social (Nordato, 2023). No entanto, o simples fato de possuir uma conta bancária não assegura, por si só, o uso efetivo e qualificado desses serviços. O uso consciente, regular e seguro é o que define uma inclusão financeira de fato (Banco Mundial, 2014).

O Brasil possui um dos sistemas bancários mais avançados do mundo em termos de tecnologia e automação (Diniz, 2022). A modernização do setor financeiro, impulsionada pela digitalização, facilitou a inclusão de uma parcela maior da população, oferecendo serviços financeiros de maneira mais acessível e a custos reduzidos. Nesse contexto, as fintechs emergem como agentes transformadores, oferecendo soluções inovadoras que atendem a demandas específicas de usuários historicamente excluídos do sistema financeiro tradicional.

Estudos indicam que a adoção de serviços financeiros digitais é motivada por diversos fatores, como percepção de benefícios, redução de custos, maior conveniência e eficiência nas transações (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020). Fatores como utilidade percebida, facilidade de uso, custo-benefício e confiança exercem influência direta na adesão a essas soluções (Venkatesh et al., 2003). No entanto, também existem preocupações relacionadas à segurança, privacidade de dados e possíveis falhas operacionais, que podem influenciar a decisão dos consumidores em utilizar essas soluções (Frare et al., 2022).

Dessa forma, as fintechs desempenham um papel crucial na promoção da inclusão financeira, facilitando o acesso a serviços financeiros para populações historicamente desbancarizadas e promovendo a integração de tecnologias que simplificam o acesso e reduzem custos (Zetina; Paredes, 2020). Ao desafiar o status quo das instituições financeiras tradicionais, essas empresas ampliam o alcance dos serviços financeiros e contribuem para o empoderamento econômico e social de milhões de pessoas. No entanto, o crescimento acelerado dessas soluções

impõe novos desafios de regulação, uma vez que o aumento da oferta de crédito e serviços não necessariamente se traduz em uso responsável ou sustentável (Stiglitz, 2010; Crocco et al., 2013).

Em um cenário sem internet banking, caixas eletrônicos ou aplicativos de pagamento, o acesso aos serviços bancários era significativamente diferente da realidade atual. Transações financeiras exigiam presença física nas agências, o dinheiro em espécie e cheques eram os principais meios de pagamento, e a falta de alternativas digitais impunha desafios à segurança e ao controle financeiro. Agências concentradas em grandes centros urbanos limitavam o acesso da população de áreas rurais ou cidades menores, e as filas e a grande demanda de tempo para realizar transações dificultavam o dia a dia dos clientes. Como destacam Batiz-Lazo e Hausbank (2018), “antes da digitalização dos serviços financeiros, o acesso bancário era restrito por barreiras geográficas e operacionais, tornando o sistema menos inclusivo e eficiente”.

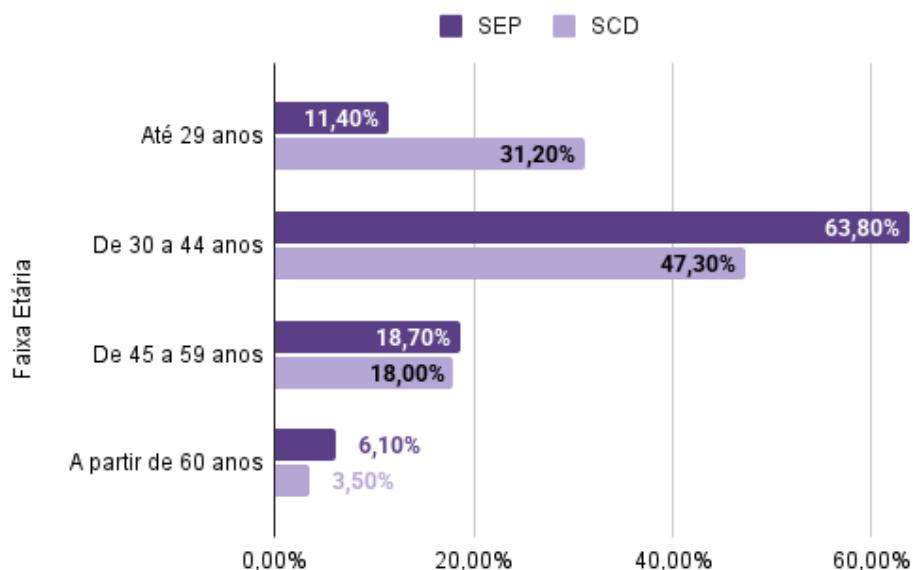
Essa realidade começou a mudar com a automação bancária na década de 1980, com a introdução dos caixas eletrônicos e a expansão das agências bancárias. No entanto, a privatização de bancos estaduais resultou em maior concentração no setor, com um oligopólio dominado por grandes instituições (Tabak, Fazio & Cajueiro, 2012). Esse cenário, com maior capilaridade, mas pouca concorrência e inovação, abriu caminho para o surgimento das fintechs. A Crise Financeira Global de 2008 impulsionou ainda mais a busca por alternativas aos bancos tradicionais, com o colapso do sistema bancário global resultando em políticas de crédito mais restritivas e agravando a exclusão financeira (Stiglitz, 2010).

Apesar dos impactos negativos, a tecnologia digital, impulsionada em parte pela crise de 2008, tem o potencial de democratizar o acesso aos serviços financeiros, promovendo a inclusão e transformando a forma como as pessoas gerenciam seu dinheiro (Ozenc e Ozturk, 2018, p. 313). A era digital ampliou a oferta de serviços, a inclusão financeira e transformou a relação das pessoas com o dinheiro.

Fintechs, que combinam *"finance"* e *"technology"*, utilizam tecnologia para inovar e otimizar serviços financeiros (BACEN, 2018). Elas atuam em pagamentos, empréstimos, investimentos, gestão financeira e seguros, oferecendo alternativas digitais mais acessíveis que os serviços bancários tradicionais. Os modelos de negócio incluem investimentos (robôs de assessoria, aplicativos), pagamentos (online, transferências), gerenciamento (apoio na gestão financeira), financiamentos (crédito para pessoas físicas e jurídicas) e seguros (residenciais, automotivos e de saúde), dividindo-se em Sociedades de Crédito Direto (SCD) e Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Pesquisa da PWC e ABCD (2024) revelou um crescimento expressivo das fintechs de crédito no Brasil, com a base de clientes pessoa física aumentando 82% de 2022 para 2023. Em 2020, as SCDs destinaram 75% de seus empréstimos para empresas e 25% para pessoas físicas, enquanto as SEPs movimentaram R\$ 185 milhões, com apenas 7,1% destinados a pessoas físicas. A faixa etária entre 30 e 44 anos concentra o maior volume de crédito obtido junto a essas fintechs, de acordo com a Figura 1.

Figura 1- Crédito concedido por *fintechs* por faixa etária



Fonte: BACEN, 2021.

A digitalização transformou a interação entre bancos e clientes, com consumidores migrando para plataformas digitais impulsionados pela crise de 2008 e pela pandemia de Covid-19 em 2020. Bancos tradicionais enfrentam a concorrência das fintechs, que oferecem serviços financeiros mais acessíveis, rápidos e de menor custo. O crescimento das fintechs e bancos digitais impulsionou a inclusão financeira e a competição, com São Paulo sendo o principal polo de fintechs no Brasil (AB Fintechs, 2020). Os serviços digitais são atrativos para as classes C, D e E, devido à praticidade, isenção de taxas e disponibilidade 24 horas.

O lançamento do Pix em 2020 foi um marco na digitalização financeira, ampliando o acesso a serviços financeiros, especialmente para a população de baixa renda. Essa inovação, aliada às carteiras digitais e programas de cashback, incentivou o consumo, mas também elevou o endividamento, principalmente via cartão de crédito (Izis Ferreira, 2023). Bancos tradicionais

têm adotado estratégias de colaboração com fintechs para otimizar seus serviços, mas o aumento no endividamento destaca a necessidade de promover educação financeira.

Apesar dos avanços tecnológicos, os bancos tradicionais não priorizam a população de baixa renda, tornando seus serviços pouco acessíveis. O Banco Central define inclusão financeira como o "processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades" (BACEN, 2010, p. 18).

Crocco, Santos e Figueiredo (2013) classificam a exclusão financeira em cidadania ausente (sem conta bancária) e cidadania limitada (acesso restrito), o que leva ao uso de serviços informais e caros. O Banco Mundial (2014) associa a inclusão financeira à redução da pobreza e ao crescimento econômico. O V Fórum do Banco Central estruturou esse conceito em três dimensões: acesso, uso e qualidade dos serviços.

O Relatório de Cidadania Financeira de 2021 apontou que, embora 96% dos adultos brasileiros tivessem vínculo com instituições financeiras em 2020, muitas contas permaneciam inativas ou com baixo saldo. A expansão do acesso à internet tem sido crucial nesse processo, especialmente entre as classes D e E, onde o acesso à internet cresceu significativamente (BACEN, 2021). A pandemia acelerou essa transformação, com o auxílio emergencial via Caixa Tem e o Pix facilitando transações acessíveis e rápidas, beneficiando a população de baixa renda (BACEN, 2021). As fintechs de crédito também desempenham um papel essencial ao oferecerem serviços acessíveis e menos burocráticos.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia deste estudo exploratório, de natureza quantitativa, analisa a preferências e percepções dos usuários em relação aos serviços bancários no Brasil, com foco no impacto das fintechs na inclusão financeira. Para embasar a análise, foi realizada uma revisão da literatura sobre o tema, abordando conceitos como inclusão financeira, inovação no setor bancário e o papel das delas nesse contexto.

A pesquisa empírica foi realizada no período entre 20 e 30 de janeiro de 2025, conduzida por meio de um *survey online*, utilizando um questionário estruturado com 20 perguntas, elaborado na plataforma Google Forms. A escolha pelo *survey* se justifica pela sua eficiência em coletar dados de uma amostra relativamente grande, permitindo a análise de padrões e tendências (Creswell, 2014). A natureza exploratória do estudo decorre da relativa novidade do tema, buscando gerar *insights* e hipóteses para pesquisas futuras (Yin, 2018).

A amostra, composta por 152 respondentes, foi selecionada de forma não probabilística, por conveniência, com divulgação do questionário em redes sociais, ambientes de trabalho, círculos familiares e universitários na cidade de São Carlos. Embora esse tipo de amostragem não permita a generalização dos resultados para toda a população, ele é adequado para estudos exploratórios que buscam identificar tendências iniciais (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016).

O questionário abordou temas como inclusão financeira, uso de bancos digitais e tradicionais, impacto social das fintechs e dados demográficos. A análise dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva, visando identificar frequências, percentuais e padrões. Os resultados obtidos a partir da pesquisa empírica são discutidos à luz da revisão da literatura, permitindo uma análise mais aprofundada sobre as percepções e tendências identificadas.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados neste trabalho, evidenciaram a crescente relevância das *fintechs* na inclusão social no Brasil, destacando um cenário bancário em transformação. A análise dos resultados aponta para mudanças nos perfis dos consumidores e nas formas de uso dos serviços financeiros, especialmente entre os públicos mais jovens e com maior familiaridade digital.

As questões relacionadas à faixa etária, escolaridade e renda (questões 1 a 3), revelam que a maioria dos respondentes está concentrada entre 25 e 44 anos, com predomínio de ensino superior completo (43%) e renda entre 1 e 5 salários mínimos. Essa composição demográfica é significativa, pois estudos como o de Singh et al. (2020) apontam que o público jovem, com maior capital educacional, tende a adotar mais rapidamente tecnologias digitais financeiras. O maior nível de escolaridade também está associado a uma melhor compreensão de produtos bancários e maior propensão ao uso consciente (Frare et al., 2022).

A **questão 4** analisou o nível de conhecimento sobre fintechs, mostrando que 36,8% dos respondentes afirmam conhecer o tema, enquanto 38,8% já ouviram falar, mas sem entender seu significado exato. Isso indica um processo de disseminação ainda incompleto no Brasil. Já a **questão 5** avaliou a compreensão sobre as funções das fintechs, revelando que 48,7% reconhecem que oferecem serviços similares aos bancos tradicionais. Esses dados sugerem que, embora as fintechs estejam em crescimento, ainda há uma lacuna no entendimento do público, o que pode impactar sua adoção.

Um dos focos centrais foi a análise da utilização de serviços bancários, **questão 6**. Os resultados indicam que a maioria dos respondentes utiliza tanto bancos tradicionais quanto digitais (63,8%), demonstrando uma coexistência desses modelos. Esse fenômeno de coexistência tem sido observado em diversos estudos, que apontam para uma estratégia de "melhor dos dois mundos" por parte dos consumidores, buscando conveniência e inovação nos bancos digitais, ao mesmo tempo em que mantêm a segurança e a familiaridade dos bancos tradicionais. Na **questão 7**, investigamos os motivos para a abertura de contas em bancos digitais, a isenção/redução de tarifas (29,5%) e a facilidade de uso pelo aplicativo (39,6%) foram apontados como os principais fatores. Esses resultados corroboram a literatura que destaca a importância da conveniência e dos custos reduzidos como impulsionadores da adoção de serviços bancários digitais. Estudos indicam que a adoção de serviços financeiros digitais é motivada por diversos fatores, como percepção de benefícios, redução de custos, maior conveniência e eficiência nas transações (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020). Em contrapartida, a segurança e confiança (26,2%) e o relacionamento de longo prazo (21,5%) emergiram como os principais motivos para a continuidade do uso de bancos tradicionais, **questão 8**.

A percepção sobre a facilidade de acesso a serviços financeiros foi investigada na **questão 9**, com 51,7% dos respondentes considerando os bancos digitais mais fáceis nesse aspecto. No que tange aos custos, 70,9% dos respondentes perceberam os bancos digitais como tendo menores tarifas e custos de serviço, **questão 10**. Essa percepção é um fator crucial na competição entre bancos tradicionais e digitais, com os bancos digitais frequentemente utilizando a ausência ou redução de tarifas como estratégia para atrair clientes.

Foi analisado na **questão 11**, a percepção sobre o papel dos bancos digitais na inclusão financeira, com 69,1% dos respondentes acreditando que eles facilitam o acesso a serviços para pessoas com baixa renda ou histórico bancário limitado. Esse dado sugere que os bancos digitais estão sendo percebidos como agentes de democratização do acesso a serviços financeiros, o que é um aspecto importante considerando os desafios da inclusão financeira no Brasil. O Banco Central define inclusão financeira como o "processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades" (BACEN, 2010, p. 18).

A facilidade na obtenção de crédito também foi analisada pela **questão 12** com 50,7% os bancos digitais foram considerados como mais acessíveis para conseguir crédito. No entanto, é importante notar que a análise do crédito em bancos digitais é um tema complexo, com

questões relacionadas a taxas de juros, riscos e modelos de avaliação de crédito que merecem maior aprofundamento.

A pesquisa identificou na **questão 13**, os serviços financeiros mais utilizados pelos respondentes sendo conta corrente (89,5%), cartão de crédito (69,1%) e conta poupança (43,4%) os mais comuns.

A análise feita na **questão 14** sobre a eficiência no atendimento, revelou uma que 34% consideram os bancos digitais (suporte via chat, e-mail, WhatsApp, etc.) mais eficientes, enquanto 33,3% atribuem maior eficiência aos bancos tradicionais (atendimento em agências). A **questão 15**, por sua vez, investigou a confiança dos usuários em bancos digitais, considerando que todo o contato é feito por internet ou telefone. Os resultados mostram que a confiança é relativamente alta, com 37,2% dos respondentes atribuindo nota máxima (5) e 31,8% atribuindo nota 4 em uma escala de 1 a 5. No entanto, ainda há uma parcela significativa de usuários que expressam menor confiança, com 21,6% atribuindo nota 3, 6,8% atribuindo nota 2 e 2,7% atribuindo nota 1. Essa distribuição sugere que, embora muitos usuários estejam confortáveis com a interação digital, questões de segurança e a ausência de contato presencial ainda são preocupações para uma parcela dos consumidores (Ryu, 2018).

A **questão 16** os respondentes informaram que tiveram dificuldades em abrir conta em bancos tradicionais. Os resultados indicam que 68,7% dos respondentes relataram já ter enfrentado dificuldades nesse processo, enquanto apenas 31,3% afirmaram não ter tido problemas. Agora a **questão 17**, por sua vez, avaliou a percepção dos respondentes sobre a capacidade dos bancos digitais de reduzir desigualdades financeiras. As respostas revelaram uma divisão nas opiniões: 32,5% acreditam que os bancos digitais ajudam muito a reduzir desigualdades, enquanto 21,9% não veem um impacto significativo. Uma parcela de 25,2% acredita que os bancos digitais ajudam, mas de forma limitada. Esses resultados sugerem que, embora haja um reconhecimento do potencial dos bancos digitais na inclusão financeira, ainda existe uma incerteza ou ceticismo sobre a efetividade desse papel na redução das desigualdades.

A **questão 18** analisou se as fintechs facilitam o acesso financeiro para pessoas de baixa renda ou sem histórico bancário. A maioria (50,7%) concorda, 31,8% veem barreiras e 17,6% não percebem diferença em relação aos bancos tradicionais. Os dados indicam reconhecimento do papel das fintechs na inclusão financeira, mas também a persistência de desafios como acesso à tecnologia, educação financeira e desigualdades estruturais. A **questão 19**, por sua vez, buscou identificar quais barreiras os respondentes percebem como obstáculos à inclusão financeira no Brasil. A falta de educação financeira (74,8%) foi a mais citada, seguida pelo

acesso limitado à internet (40,4%), taxas elevadas (35,8%) e dificuldades para comprovar renda (33,8%). Esses resultados corroboram a literatura que destaca a importância da educação financeira e do acesso à tecnologia para promover a inclusão financeira (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020).

Em contrapartida, a **questão 20** analisou a possibilidade de os bancos digitais substituírem os tradicionais. A maioria dos respondentes acredita nessa mudança, seja totalmente (38,2%) ou para alguns serviços (34,9%). Apenas 8,6% consideram os bancos tradicionais indispensáveis, enquanto 18,4% não souberam avaliar. Os dados refletem o reconhecimento das vantagens dos bancos digitais, mas também a cautela diante de desafios como segurança, complexidade de serviços e preferência por atendimento presencial.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados obtidos, este estudo conclui que as fintechs vêm desempenhando um papel relevante na promoção da inclusão financeira no Brasil, sobretudo ao oferecerem serviços mais acessíveis, com menos burocracia e custos reduzidos. A maioria dos respondentes demonstrou familiaridade com o ambiente digital e reconheceu os bancos digitais como mais acessíveis em termos de abertura de contas, custos de serviços e facilidade de uso, especialmente entre os mais jovens e escolarizados.

A coexistência entre bancos tradicionais e digitais foi amplamente identificada, evidenciando que o consumidor brasileiro tende a adotar uma estratégia híbrida, aproveitando a conveniência dos digitais e a confiança consolidada dos tradicionais. A preferência por bancos digitais está associada à redução de tarifas e à praticidade dos aplicativos, enquanto a continuidade com os bancos tradicionais é motivada, principalmente, pela percepção de segurança e relacionamento de longo prazo.

Contudo, o impacto positivo das fintechs na inclusão financeira é parcialmente limitado por barreiras como a falta de educação financeira, dificuldades de acesso à internet e desconfiança digital, aspectos que ainda restringem a adoção desses serviços por parcelas mais vulneráveis da população. Embora muitos reconheçam o papel transformador das fintechs, permanece certa ambiguidade sobre sua capacidade efetiva de reduzir desigualdades financeiras de forma ampla.

Em síntese, os resultados confirmam que o avanço das fintechs contribui para ampliar o acesso a serviços bancários, mas não substitui os esforços necessários em educação financeira, inclusão digital e políticas públicas. A construção de um sistema financeiro mais acessível e

equitativo requer um esforço conjunto entre as instituições financeiras, o Estado e a sociedade civil, com foco em superar as desigualdades estruturais que ainda persistem.

## REFERÊNCIAS

- BABBIE, E. R. **The basics of social research**. Cengage Learning, 2016.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, n. 1, 2 e 3. Brasília, 2010-2011. Acesso em: 17 out. 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**, 2018. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/relatorio\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/relatorio_cidadania_financeira.pdf). Acesso em: 20 mar. 2025.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Brasília, 2021. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/rif/relatorio\\_de\\_cidadania\\_financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/rif/relatorio_de_cidadania_financeira_2021.pdf). Acesso em: 03 mar. 2025.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Inclusão Financeira no Brasil**: Série Histórica 2015–2021. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- BANCO MUNDIAL. **Financial Inclusion**: Global Financial Development Report, 2014.
- BATIZ-LAZO, Bernardo; WOLDESENBET, Kassa. The dynamics of product and process innovations in UK banking. **International Journal of Financial Services Management**, v. 1, n. 4, p. 400-421, 2006. Disponível em: <https://www.inderscience.com/info/inarticle.php?artid=10120>. Acesso em: 03 abr. 2025.
- CRESWELL, John W. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 4. ed. **Thousand Oaks**: Sage Publications, 2014. Disponível em: <https://www.amazon.com/Research-Design-Qualitative-Quantitative-Approaches/dp/1452226105>. Acesso em: 05 fev. 2025.
- CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória. **Revista de Economia Política**, v. 33, n. 3, p. 505-526, 2013.
- CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Cidadania financeira: ausente ou limitada? **Indicadores Econômicos FEE**, v. 41, n. 1, p. 59–76, 2013.
- DHAR, Vasant; STEIN, Roger M. Fintech platforms and strategy. **SSRN Electronic Journal**, [s.l.], 2017. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2892098](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2892098). Acesso em: 20 mar. 2025.
- DINIZ, Eduardo H. **Automação bancária e a inclusão financeira no Brasil**. 2022. Disponível em: [https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u125/multiplex\\_appropriation\\_in\\_correspondent\\_banking\\_system.pdf](https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u125/multiplex_appropriation_in_correspondent_banking_system.pdf). Acesso em: 17 out. 2024.
- FERREIRA, Izis. Entrevista à Agência Brasil. **Agência Brasil**, 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023/09/endividamento-cai-pelo-2o-mes-seguido-mas-inadimplencia-preocupa>. Acesso em: 03 mar. 2025.
- FRARE, Ana Paula et al. **Resiliência das fintechs no mercado brasileiro**. 2022.

HAN, R.; MELECKY, M. Financial inclusion for stability: access to bank deposits and the growth of deposits in low-income countries. World Bank Policy Research Working Paper, n. 6577, 2013.

MASCARENHAS, João et al. **The Influence of Perceptions of Risks and Benefits on the Continuity of Use of Fintech Services.** 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bbr/a/QnbXC6Rty7crb4WTdT6xsBy/?lang=en>. Acesso em: 17 out. 2024.

NORDATO, A. **Inclusão financeira e bancarização no Brasil.** 2023.

PWC; ABCD – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CRÉDITO DIGITAL. **Pesquisa Fintechs de Crédito Digital 2024:** crescimento movido a flexibilidade e resiliência. São Paulo: PWC, 2024. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/setores-atividade/financeiro/2024/pesquisa-fintechs-de-credito-digital-2024.html>. Acesso em: 20 FEV. 2025.

RYU, H. S. **What makes users willing or hesitant to use Fintech?:** the moderating effect of user type. *Industrial Management & Data Systems*, v. 118, n. 3, p. 541-569, 2018.

SINGH, S. et al. Consumer perception of fintech services: **A systematic review.** 2020.

STIGLITZ, J. E. **Livre-arbítrio:** o papel da liberdade na crise econômica. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

TABAK, B. M.; FAZIO, M. V.; CAJUEIRO, D. O. **Event study with robust errors.** *Journal of Banking & Finance*, v. 36, n. 10, p. 2716-2725, 2012.

VENKATESH, V. et al. User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, v. 27, n. 3, p. 425–478, 2003.

YIN, Robert K. **Case study research and applications:** design and methods. Thousand Oaks: Sage Publications, 2018.

ZETINA, L. & PAREDES, E. **Fintechs e Inclusão Financeira:** Uma Análise da Transformação Digital no Setor Financeiro. 2020.