UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE

JANES ROCHA

**Inclusão social por meio da inclusão financeira:
o papel das plataformas tecnológicas (*fintechs*)**

São Paulo

2021

JANES ROCHA

**Inclusão social por meio da inclusão financeira:
o papel das plataformas tecnológicas (*fintechs*)**

Versão corrigida

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências pelo Programa de Pós-Graduação em Sustentabilidade

Área de Concentração:
Gestão Ambiental

Orientadora:
Profa. Dra. Tânia Pereira Christopoulos

São Paulo
2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

(Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades. Biblioteca)
CRB 8 -4936

Rocha, Janes

Inclusão social por meio da inclusão financeira: o papel das plataformas tecnológicas (*fintechs*) / Janes Rocha ; orientadora, Tânia Pereira Christopoulos – 2021.

125 p : il.

Dissertação (Mestrado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Sustentabilidade, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo

Versão corrigida

1. Inclusão social. 2. Inclusão digital. 3. Operação financeira - Serviços. 4. Inovações tecnológicas. I. Christopoulos, Tânia Pereira, orient. II. Título

CDD 22.ed. – 303.4833

Nome: ROCHA, Janes

Título: **Inclusão social por meio da inclusão financeira**: o papel das plataformas tecnológicas (*fintechs*). 2021. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências

Aprovada em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição _____

Julgamento _____

Prof. Dr. _____

Instituição _____

Julgamento _____

Prof. Dr. _____

Instituição _____

Julgamento _____

RESUMO

ROCHA, Janes. **Inclusão social por meio da inclusão financeira**: o papel das plataformas tecnológicas (*fintechs*). 2021. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

As *fintechs* (acrônimo em inglês para finanças tecnológicas) têm sido apontadas por importantes instituições internacionais, como PNUMA e Banco Mundial, como instrumento de inclusão social por meio da inclusão financeira. O objetivo desta pesquisa é entender a efetividade dessa contribuição. Pela ótica da teoria de campos de ação estratégica, as *fintechs* foram localizadas e descritas como um campo emergente, liderado por atores (desafiantes) que lutam por um espaço ocupado por dominantes (instituições financeiras tradicionais). Esses desafiantes contam com novas ferramentas tecnológicas e modelos de negócio que contribuem para ampliar a inclusão financeira. Trata-se, no entanto, de uma inclusão relativa, que em alguns casos amplia acesso a crédito e serviços, mas nem sempre alcança os mais pobres, nem sempre provê crédito a todos. A metodologia utilizada é baseada em pesquisa qualitativa e entrevistas em profundidade com cinco gestores e sete usuários de *fintechs*. Os resultados, após a revisão bibliográfica e a análise temática das entrevistas, sugerem que a agregação de elementos relativos à inclusão financeira e social, da forma como esse processo é definido pelos diversos pesquisadores e estudiosos do tema, não se configura de maneira integral na formação do campo.

Palavras-chave: *Fintech*. Campos de ação estratégica. Inclusão financeira. Inclusão social.

ABSTRACT

ROCHA, Janes. **Social inclusion through financial inclusion**: the role of technological platforms (fintechs). 2021. Dissertation (Master of Science) – School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2021.

Important international institutions like UNEP and World Bank have indicated fintechs (acronym in English for technological finance) as an instrument of social inclusion through financial inclusion. The objective of this research is to understand the effectiveness of this contribution. From the perspective of the theory of strategic action fields, fintechs were located and described as an emerging field, led by (challenging) actors who fight for a space occupied by dominants (traditional financial institutions). These challengers have new technological tools and business models that contribute to expand financial inclusion. It is, however, a relative inclusion, which in some cases increases access to credit and services, but does not always reach the poorest, nor does it always provide credit to everyone. The methodology used is based on qualitative research and in-depth interviews with five fintech managers and seven users. The results, after the bibliographic review and thematic analysis of the interviews, suggest that the aggregation of elements related to financial and social inclusion, in the way this process is defined by the various researchers and scholars on the topic, is not fully configured in the field.

Keywords: Fintech. Strategic action fields. Financial Inclusion. Social inclusion.

LISTA DE SIGLAS

API	Application programming interfaces
BCB	Banco Central do Brasil
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BIS	Bank for International Settlements
CAE	Campo de ação estratégica
CMN	Conselho Monetário Nacional
CSR	Responsabilidade social corporativa
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
Enef	Estratégia Nacional de Educação Financeira
Fomin	Fundo Multilateral de Investimentos
FSB	Financial Stability Board
ICE	Instituto de Cidadania Empresarial
IFC	International Finance Corporation
IMF	Instituição de microfinanças
Iosco	International Organization of Securities Commissions
IPO	Initial public offering
ITU	International Telecommunication Union
Laemos	Latin American and European Organization Studies
M&A	Mergers and Acquisitions
MM	Mobile Money
MF	Ministério da Fazenda
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento
ODS	Objetivo do desenvolvimento sustentável
ONG	Organização não governamental
P2P	Peer-to-peer

PIB	Produto interno bruto
Pnuma	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
ROA	Return on Equity
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
Susep	Superintendência de Seguros Privados
TCAE	Teoria dos campos de ação estratégica
TI	Tecnologia da informação
TI	Tecnologia de informação e comunicação
UIG	Unidade interna de governança
UN	United Nations
UNO	União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações
Usaid	United States Agency for International Development

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 OBJETIVOS	14
1.1.1 Objetivo geral	14
1.1.2 Objetivos específicos.....	15
2 REVISÃO DA LITERATURA	16
2.1 INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL.....	23
2.2 TECNOLOGIA E INCLUSÃO.....	29
2.3 <i>FINTECH</i>	32
2.3.1 <i>Socialtech</i>	36
2.4 PRODUÇÃO CIENTÍFICA.....	37
2.4.1 Apropriação de dados	38
2.4.2 Análise por países/regiões.....	39
2.4.2.1 África.....	40
2.4.2.2 América Latina.....	41
2.4.2.3 Ásia.....	41
2.4.2.4 Europa.....	44
2.4.2.5 Oriente Médio.....	44
2.4.3 Políticas públicas.....	45
2.4.4 Regulamentação.....	45
2.4.5 Tecnologia e inovação.....	46
2.4.6 Gestão do negócio.....	48
2.4.7 Outros.....	48
3 LENTE TEÓRICA.....	49
3.1 PIERRE BOURDIEU.....	49
3.2 FLIGSTEIN E MCADAM.....	51
3.3 ESTÁGIOS DO CAMPO.....	53
3.4 PONTOS DE CONTATO.....	55

4 METODOLOGIA.....	57
4.1 DESENHO METODOLÓGICO DA PESQUISA.....	57
4.1.1 Roteiro.....	59
4.1.2 Seleção dos entrevistados.....	60
4.1.3 Entrevistas.....	61
4.1.4 Análise e interpretação dos dados.....	62
5 RESULTADOS.....	65
5.1 GESTORES.....	65
5.1.1 Categoria analítica: Elementos facilitadores da formação de campo.....	65
5.1.1.1 Subcategoria: Perfil/Motivações e requisitos para atuação.....	65
5.1.2 Categoria analítica: Formação de instituições.....	67
5.1.2.1 Subcategoria: Quantidade e perfil dos usuários.....	67
5.1.2.2 Subcategoria: acompanhamento dos negócios e avaliação dos resultados.....	68
5.1.3 Categoria analítica: Posição dos atores no campo.....	69
5.1.3.1 Subcategoria: Papéis e grau de influência entre os atores.....	69
5.1.3.2 Subcategoria: Competição/Principais concorrentes.....	70
5.1.4 Categoria analítica: Alocação de recursos.....	70
5.1.4.1 Subcategoria: Diferenciação em relação aos dominantes.....	70
5.1.4.2 Subcategoria: Tecnologia.....	71
5.1.5 Categoria analítica: Interesses em disputa.....	71
5.1.5.1 Subcategoria: Critérios/condições para concessão de crédito/serviços.....	71
5.1.6 Categoria analítica: Colaboração entre os atores.....	72
5.1.6.1 Subcategoria: Papel do Estado.....	72
5.1.6.2 Subcategoria: Representatividade institucional.....	72
5.2 USUÁRIOS.....	73
5.2.1 Categoria analítica: Elementos facilitadores da formação do campo.....	73
5.2.1.1 Subcategoria: Perfil/Motivações.....	73

5.2.2 Categoria analítica: Posição dos atores no campo.....	74
5.2.2.1 Subcategoria: Nível de inclusão financeira.....	74
5.2.2.2 Subcategoria: Reconhecimento mútuo entre os atores.....	74
5.2.3 Interesses em disputa.....	75
5.2.3.1 Subcategoria: Acesso a crédito.....	75
5.2.3.2 Subcategoria: Acompanhamento dos negócios e avaliação dos	76
5.2.3.3 Subcategoria: Critérios/requisitos para acesso a crédito/serviços.....	76
5.2.4 Categoria: alocação de recursos e poder.....	77
6 DISCUSSÃO.....	78
CONCLUSÃO.....	90
REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICE A – Revisão bibliográfica do tipo <i>scoping/mapping</i>	106
APÊNDICE B – Quadro de categorias analíticas e temas das entrevistas com gestores/ empreendedores.....	113
APÊNDICE C – Quadro de categorias analíticas e temas das entrevistas com usuários..	115
APÊNDICE D – Quadro de decodificação comparada – entrevista com gestores/ empreendedores.....	116
APÊNDICE E – Quadro de decodificação comparada – entrevistas com usuários.....	121

1 INTRODUÇÃO

O termo *fintech* é acrônimo dos termos em inglês para finanças tecnológicas (*financial + technology*) e designa, de forma genérica, tecnologia aplicada a serviços financeiros. Existem hoje aproximadamente 8.775 *startups* de tecnologia financeira (*fintechs*) nas Américas, de acordo com dados da plataforma alemã Statista (2020), o que a torna a região com o maior número de *startups fintech* no mundo.

Na Europa, Oriente Médio e África havia 7.385 empresas iniciantes e 4.765 na região da Ásia-Pacífico. No Brasil existiam 742 *fintechs* em 2019, um crescimento de 35% comparado com 2018, de acordo com o relatório da Distrito, uma plataforma de estatísticas desse segmento mantida pela consultoria KPMG (DISTRITO, 2020).

Os principais segmentos de atividade dessas plataformas são a prestação de serviços de meios de pagamento (16,4%) e operações de crédito (15,8%). O restante está distribuído entre serviços de *backoffice*¹, de avaliação de risco e *compliance*², criptomoedas, serviços digitais em geral, programas de fidelização, finanças e investimentos pessoais, *crowdfunding*, renegociação de dívidas, operações de câmbio e cartões.

A maioria absoluta dessas *startups* tem como objetivo disputar uma fatia do mercado de serviços financeiros com os bancos tradicionais, visando lucro. Este estudo, porém, se concentrará apenas naquelas que se propõem publicamente a proporcionar inclusão social: as *fintechs* sociais ou *socialtechs*. Elas são muito poucas, no máximo 20 entre as 742 e nenhuma delas faz parte da lista das que mais recebem investimentos. Siqueira, Diniz e Albino (2018) definem *fintech* social como organização que representa a interseção entre empresa social e *fintech*.

Desde seu surgimento, as *fintechs* têm sido apontadas como uma revolução no sistema financeiro mundial pela capacidade de desafiar os bancos e democratizar o acesso ao setor. O Banco Mundial aponta nesta direção em um estudo dedicado a medir a inclusão financeira, destacando a contribuição da tecnologia para aumento de 18 pontos percentuais desde 2011 na participação de adultos que têm uma conta bancária, de 51% para 69% registrados em 2017 (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). O percentual se traduz em 515 milhões de adultos que, naquele ano, ganharam acesso a ferramentas financeiras. Intitulado *The Global Findex*

¹ O termo inglês *backoffice* pode ser traduzido como “por trás do escritório”. Também conhecido como “retaguarda”, refere-se à gestão de processos internos da empresa, serviços executados sem contato direto com o cliente, a exemplo dos relacionados às áreas operacional, gerencial e administrativa.

² *Compliance* tem relação com a conduta da empresa e sua adequação às normas dos órgãos de regulamentação. É estar em conformidade com leis e regulamentos.

Database 2017: measuring financial inclusion and the fintech revolution, o estudo apresenta estatísticas detalhadas sobre como adultos em mais de 140 economias acessam contas, fazem pagamentos, poupam, tomam empréstimos e gerenciam riscos.

Financiado pela Fundação Bill & Melinda Gates, o estudo do Banco Mundial é utilizado pelos países membros das Nações Unidas para acompanhar o progresso em direção aos objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) no que diz respeito à redução da pobreza, fome e igualdade de gênero. O tema está relacionado ao ODS número 10 da Agenda 2030 (UN, 2015) e todas as suas metas, em especial as de número 10.5, 10.6, 10.7 b e c. O foco do ODS 10 é a erradicação da pobreza e da desigualdade e o combate às discriminações em todas as suas dimensões.

Em linhas gerais, o *Global Findex 2017* reflete uma evolução contínua da inclusão financeira que mais recentemente tem sido incrementada por políticas governamentais, utilizando pagamentos digitais e uma nova geração de serviços financeiros acessados com uso de celulares e da internet. Os maiores avanços nesse sentido foram registrados na África Subsaariana, onde 21% dos adultos agora têm uma conta associada a um celular — quase duas vezes a participação de 2014 (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

O Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Pnuma) divulgou um relatório em 2016 afirmando que, ao atuar de forma disruptiva sobre múltiplas funções do sistema financeiro, as *fintechs* prometem reduzir massivamente os custos de intermediação. Dessa forma, facilitam a inclusão financeira que, para o Pnuma, é um dos pontos mais relevantes para o cumprimento de alguns objetivos do desenvolvimento sustentável (CASTILLA-RUBIO; ZADEK; ROBINS, 2016).

A visão sobre as *fintechs* disseminada por estas organizações internacionais atinge, por meio de estudos e pesquisas patrocinados pelo setor financeiro tradicional, governos, entidades reguladoras e pela mídia. Em artigo apresentado no Latin American and European Meeting on Organization Studies (Laemos), verificou-se que as *fintechs* são associadas, pela mídia, a adjetivos e termos exagerados — *disrupção*³, *revolução*, *estrondo*, *ameaça* — em um discurso ambíguo, que tenta alinhar a racionalização de mercado e as práticas de responsabilidade social corporativa (CSR), buscando legitimar uma indústria em construção (ROCHA; CHRISTOPOULOS, 2018).

³ Disrupção é um termo de origem inglesa, não existente no dicionário de português. Uma definição considerada mais clássica na literatura de negócios é a de Christensen: inovação capaz de transformar um produto historicamente caro e complexo, acessível apenas a uma pequena parcela da população, em algo que é tão simples e acessível que se torna acessível a uma quantidade muito maior de pessoas (CHRISTENSEN, 2012).

Esse discurso, aliado à rápida evolução das plataformas de finanças tecnológicas, tem chamado a atenção da comunidade financeira nacional e internacional, tanto por seus aspectos positivos quanto por aspectos que merecem cautela. Os positivos enfatizam a redução dos custos e o aumento do acesso.

Pelas suas características operacionais baseadas na internet, no desenvolvimento de algoritmos e interfaces de programação de aplicativos — *application programming interfaces* (APIs), em inglês —, distribuídos por smartphones, as *fintechs* dispensam grandes estruturas físicas (agências, pessoal, burocracia). Na prática, ao eliminar a maior parte dos custos associados às operações, as tarifas de intermediação, taxas de comissão, administração, carregamento e outras podem ser drasticamente reduzidas.

Por meio de aplicativos disponíveis a qualquer um que tenha um celular com acesso à internet, as *fintechs* oferecem serviços tradicionais de conta corrente, poupança, cartão de crédito, pagamentos e transferências. Da mesma forma, são capazes de entregar inovações, como o financiamento coletivo (*crowdfunding*); pagamentos online, que viabilizam micronegócios via internet; corretoras de seguros que avaliam riscos e fazem cotações sem a interferência humana; e os *robot-advisors*, programas que definem estratégias de investimentos de acordo com o perfil do investidor, igualmente sem interferência humana.

Entre os aspectos que devem gerar cautela estão a entrada no sistema de um público de renda e educação financeira mais baixas, com potencial para comprometer a eficiência e solidez das instituições que o compõem (SELA, 2017; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015) da forma como esse sistema está estruturado, ou seja, visando a um público de mais renda elevada.

Em um estudo de seu Comitê de Supervisão, divulgado em 2018, o Banco de Compensações Internacionais — em inglês: Bank for International Settlements (BIS) — afirma que o ritmo acelerado das mudanças envolvendo as *fintechs* torna mais desafiadora a avaliação do seu impacto potencial sobre os bancos e respectivos modelos de negócios.

Considerado o banco central dos bancos centrais, o BIS focaliza sua análise nos riscos sistêmicos potenciais causados ao sistema financeiro tradicional. O compasso frenético da inovação representada pelas *fintechs*, na visão do BIS, obriga a adaptação demasiado rápida das regras prudenciais. Adicionalmente, traz uma série de novos riscos para o sistema financeiro como um todo, que vão desde a concorrência predatória — levando à queda da lucratividade individual — até eventos sistêmicos e a quebra de privacidade dos dados dos clientes (BASEL COMMITTEE, 2017).

No documento, o BIS alerta ainda para a ausência de dados mais detalhados sobre os volumes de processamento e valores de transações envolvendo as *fintechs*, o que limita a

avaliação do impacto potencial que as organizações podem ter sobre os bancos dominantes, bem como sobre a indústria bancária (BASEL COMMITTEE, 2017). A preocupação do BIS ecoa em praticamente todos os mais de 100 bancos centrais membros, entre eles o do Brasil.

Diante dos desafios que as *fintechs* se propõem a confrontar, é relevante a análise sobre seu efetivo papel no campo das finanças. A lente teórica que suportará este estudo é a teoria de campos, com enfoque na ação estratégica (TCAE) desenvolvida pelos sociólogos estadunidenses Fligstein e McAdam (2012).

Estes autores enfatizam que as interações entre as organizações e seus ambientes podem ser vistas como uma mudança revolucionária (transformação total no modo como as organizações operam, incluindo o perecimento ou a substituição de organizações existentes), ou como mudanças incrementais, por meio das quais as organizações fazem pequenos ajustes, modificando condições nos seus relacionamentos com outras organizações, enfocando gradualmente problemas de emergência, estabilização e transformação do campo (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Sendo assim, a lente teórica é apropriada para identificação não somente do tipo de alteração que está ocorrendo no campo das finanças tecnológicas, mas também em qual estágio o campo se encontra, além de tratar da forma como essas alterações estão sendo conduzidas.

A pergunta da pesquisa é: as *fintechs* contribuem para a inclusão social por meio da inclusão financeira?

A metodologia é baseada na estratégia de pesquisa de estudos de caso. Entrevistas em profundidade foram aplicadas com pessoas envolvidas no segmento *fintech*, do lado tanto dos fornecedores (gestores/empreendedores) quanto dos clientes (usuários das plataformas).

A dissertação se estrutura da seguinte forma: após esta seção introdutória é apresentada a revisão da literatura referente às *fintechs* e às inclusões financeira e social. A seção três expõe a lente teórica e, na sequência, é apresentada a metodologia, seguindo-se os tópicos referentes à aplicação das entrevistas, análise dos resultados, discussão e conclusões.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é analisar e verificar a efetividade da proposta das *fintechs* de promover inclusão social por meio da inclusão financeira.

1.1.2 Objetivos específicos

- Localizar e descrever as *fintechs* como campo de ação estratégica pela ótica da TCAE.
- Identificar em qual estágio se encontram — se emergente, em crise ou estável — através de sua evolução nos últimos dez anos.
- Identificar a agregação de elementos relativos à inclusão financeira na formação do campo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Como primeiro passo para revisar a produção acadêmica em busca de respostas à pergunta desta dissertação foi realizada uma pesquisa geral para definição dos termos inclusão social, inclusão financeira, tecnologia e *fintech*. Posteriormente foi feita uma revisão sistemática para mapear a produção científica sobre a relação entre os termos citados.

Não há um conceito universal de inclusão social (OXOBY, 2009), mas visões diferentes de inclusão que levam em conta o contexto e a diversidade dos seres humanos (SEN, 2010). Quando se fala em exclusão social, a associação mais direta é com pobreza, fome, desemprego, deficiências no acesso a saúde, educação e saneamento básico.

Partindo dessas premissas, o Banco Mundial elaborou um estudo no início dos anos 1990 que estabeleceu um valor diário de US\$ 1 como suficiente para sobreviver (BANERJEE; DUFLO, 2007). Assim, para considerar alguém “incluído” um primeiro critério seria auferir uma renda suficiente para sobreviver, segundo aquele critério da organização ocidental. Era uma tentativa de medir o tamanho do problema para viabilizar políticas públicas mais eficientes.

Mas os principais estudiosos do tema alertam para a amplitude do conceito de inclusão social, que escapa das planilhas de cálculo dos economistas. Amartya Sen (1992) propõe que inclusão social seja a liberdade de escolher e a capacidade de cada um viver segundo seus próprios princípios. Banerjee e Duflo (2011) alerta para que não caiamos na armadilha de achar que sabemos do que os mais pobres precisam. Isso porque a tendência é associar pobreza à fome e se é verdade que os pobres necessitam alimentação (não mais nem menos que todos os outros), também é verdade que muitos deixam de comprar comida para comprar outros objetos e bens e muitos gastam uma grande soma de seus poucos recursos com festas, casamentos, batizados e funerais (BANERJEE; DUFLO, 2011).

Há vários estudos sobre a contribuição do sistema financeiro para o desenvolvimento das nações (DEMIRGÜÇ-KUNT; MAKSIMOVIC, 1998; RAJAN; ZINGALES, 1998; BECK; LEVINE; LOAYZA, 2000, LEVINE, 2004) e para a inclusão social. Alguns pesquisadores constatarem os aportes significativos dos serviços financeiros para a viabilidade de projetos produtivos, para a alocação eficiente de recursos e mesmo para o crescimento econômico agregado de regiões e países (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016). No entanto, os estudos e a literatura acadêmica disponíveis não permitem uma conclusão decisiva se um país é desenvolvido por causa da presença de um sistema financeiro adequado ou se este é uma consequência do próprio desenvolvimento do país (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Em uma revisão de modelos teóricos, Levine (2004) encontrou evidências de que instrumentos financeiros, mercados e instituições podem mitigar os efeitos dos custos de informações e transações. Afirmar o autor:

Ao emergir para melhorar os atritos do mercado, os arranjos financeiros alteram os incentivos e restrições enfrentados pelos agentes econômicos. Assim, os sistemas financeiros podem influenciar taxas de economia, decisões de investimento, inovação tecnológica e, portanto, taxas de crescimento de longo prazo (LEVINE, 2004, p. 2, tradução nossa)⁴.

Embora o desenvolvimento financeiro, em geral, seja benéfico para o crescimento e o alívio da pobreza, há evidências crescentes de que o crédito — principal produto do sistema financeiro — geralmente beneficia poucos privilegiados, especialmente nos países em desenvolvimento (BANERJEE et al, 2019). Muitas vezes, os recursos disponíveis para financiamentos são alocados com base em conexões e critérios não relacionados ao mercado, o que representa uma barreira de entrada para os mais pobres (CLAESSENS, 2006). Esses critérios variam desde a falta de pontos de distribuição das instituições financeiras na área do usuário, em razão de um baixo nível de competitividade entre os bancos que operam na região, até os preços cobrados pelos serviços financeiros, passando por bloqueios a clientes cujo histórico de crédito não é bem conhecido ou é negativado.

Claessens (2006) aponta ainda, como barreira não relacionada a mercado, um ambiente institucional fraco que pode ser caracterizado pela falta ou deficiência de agências de informações de crédito, sendo que, em tempos de crise, essa dinâmica se torna ainda mais regressiva, aumentando a desigualdade de renda. Ter acesso a serviços financeiros não significa, portanto, inclusão financeira que, de acordo com Aslan (2019), pode ser definida como a utilização de serviços financeiros formais — incluindo conta corrente, transferências, crédito, poupança, seguros e previdência — tanto por pessoas físicas quanto por empresas.

O simples acesso aos serviços financeiros também não corresponde à definição do Centro para a Inclusão Financeira (Acción Internacional), adotada pela International Finance Corporation (IFC), segundo a qual a inclusão financeira é um estado no qual todas as pessoas em idade produtiva têm acesso a um cardápio completo de serviços financeiros de qualidade a preços justos, de maneira conveniente, preservando a dignidade dos clientes.

⁴ Texto original: “In emerging to ameliorate market frictions, financial arrangements change the incentives and constraints facing economic agents. Thus, financial system may influence saving rates, investment decisions, technological innovation, and hence long-run growth rates”.

Mesmo sem indícios claros da relação direta entre o sistema financeiro e o desenvolvimento, e sendo a vida financeira parte integrante das sociedades contemporâneas em todo mundo, desde o fim do século XVIII, início do XIX, há um esforço para promover a inclusão financeira da população mais pobre. Por aquela época surgiram as primeiras instituições financeiras de natureza social — como cooperativas e caixas econômicas de crédito. O objetivo era oferecer instrumentos de poupança e crédito a indivíduos de baixa renda e pequenas e médias empresas (ROA, 2015).

No período posterior à Segunda Guerra, a partir de 1950 até início dos anos 1970, as nações industrializadas apoiaram programas formais estatais de larga escala com dinheiro subsidiado aos pobres do meio rural, em uma tentativa de desenvolver as economias do Terceiro Mundo (LAVOIE; POZZEBON; GONZALEZ, 2011).

No início dos anos 1970, um movimento crítico aos programas de subsídios passou a reivindicar aos doadores internacionais que trocassem a intervenção estatal por soluções mais baseadas no mercado, promovendo instituições financeiras capazes de se autossustentar. As pressões do mercado foram vocalizadas pelo principal planejador da Guerra do Vietnã (DAVIS, 2006) e então presidente do Banco Mundial, Robert McNamara, que, em discurso em 1973, conclamou que as finanças do desenvolvimento deveriam priorizar a transferência de capital “diretamente” aos grupos-alvo, ou seja, prioritariamente aos mais pobres — entre eles, aqueles que conduziam atividades empreendedoras de pequeno porte (LAVOIE; POZZEBON; GONZALEZ, 2011; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Os fatores que levaram programas de microfinanças a serem considerados bem-sucedidos como agentes de mitigação da pobreza são baixas taxas de inadimplência, elevada participação de mulheres, melhorias associadas à saúde e educação de crianças e o elevado potencial para a autossustentabilidade a longo prazo. Também são vistos como forma de compensar os cortes dos repasses de ajuda internacional aos mais pobres sob o discurso de “dar a vara e ensinar a pescar, ao invés de dar o peixe” que ganhou amplo apoio político (WOOLCOCK, 1999).

Nesse contexto, em 1973 nasceu o Grameen Bank, iniciativa do economista bengalês Muhammad Yunus para prover empréstimos de valores pequenos a mulheres empreendedoras de baixa renda que não tinham acesso aos bancos (PRAHALAD; HART, 2002). O Grameen Bank foi regulamentado por um decreto em Bangladesh em 1983 (CULL; MORDUCH, 2017) e representou um marco daquela nova postura das principais entidades apoiadoras de programas de microfinanças pelo mundo.

O apoio passava a exigir contrapartidas delineadas por critérios mais afeitos ao setor privado com fins de lucro — busca de maior eficiência e retorno, uma visão mais “profissional”, a contratação de recursos humanos melhor preparados e uma abordagem mais comercial. Esperava-se que as instituições de microfinanças passassem a se espelhar no setor financeiro tradicional, tido como modelo de sucesso. A vantagem seria a possibilidade de atrair novas fontes de recursos (*funding*) como depósitos e poupança e a venda de produtos como seguros e previdência complementar, reduzindo ainda mais a dependência de recursos públicos e doações (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

A partir dos anos 1980, completou-se a grande mudança de foco. Primeiro, as instituições de microcrédito passaram a ser orientadas ao lucro financeiro, não mais a resultados sociais; segundo, deixaram o meio rural e se voltaram para as comunidades urbanas e aos microempreendedores que viviam do microcomércio (CULL; DEMIRGÜÇ-KUNT; MORDUCH, 2009). Três argumentos surgiram para justificar essa mudança de perspectiva: empréstimos de baixo valor têm um elevado custo administrativo, acesso a crédito para esse público é mais importante que o custo e subsídios não estão mais disponíveis no nível necessário para atender a demanda.

A experiência de Yunus inspirou uma campanha internacional para disseminação do novo modelo, culminando com a primeira Cúpula Global do Microcrédito, em Washington, em 1997, que foi assistida por mais de 2.900 delegados de 137 países. Pesquisadores, políticos, ativistas, organizações não governamentais (ONGs) e agências de desenvolvimento reafirmaram um consenso, durante aquela reunião de cúpula, sobre a importância do acesso ao crédito institucional para a superação da pobreza e a forma como realizar esse intento (CULL; MORDUCH, 2017; WOOLCOCK, 1999).

Surgiu então a expressão “microfinanças”, o que sugere uma abordagem mais ampla, não apenas empréstimos. Tratava-se de levar aos micro e pequenos clientes todos os serviços financeiros — investimentos, seguros, poupança, transferências. As instituições que faziam microcrédito foram “oficializadas” como instituições de microfinanças (IMFs).

Naquele momento, as microfinanças já tinham 13 milhões de clientes em todo mundo e a Cúpula assumiu a meta de levar microcrédito para 100 milhões de pessoas até 2005. Em linha com o que havia sido proposto por Yunus, o alvo seriam as mulheres, especialmente e explicitamente por meio de crédito para autônomos e outros serviços financeiros voltados a negócios (CULL; MORDUCH, 2017).

As IMFs passaram a ocupar importante espaço na vida financeira dos mais pobres, cuja grande maioria obtém a maior parte de sua renda no empreendedorismo em múltiplas atividades

(BANERJEE; DUFLO, 2007). Seus empreendimentos carecem de escala, praticamente não têm empregados, nem ativos que possam utilizar para alavancar seus micronegócios e dependem de crédito informal — agiotas, parentes, amigos, fornecedores — que custa tão caro que, muitas vezes, inviabiliza o negócio (PRAHALAD; HART, 2002). Os bancos comerciais tradicionais, por outro lado, ignoram os pobres por causa dos altos custos associados ao empréstimo de pequenas quantias a tomadores que, via de regra, não têm ativos e praticamente nada a oferecer como garantia (WOOLCOCK, 1999; CLAESSENS, 2006).

Após a de 1997, seguiram-se outras 17 cúpulas anuais e as microfinanças cresceram rápido (CULL; MORDUCH, 2017). No entanto, ao fim da década de 1990 já estava claro que as microfinanças não eram a panaceia capaz de erradicar a pobreza (CULL; MORDUCH, 2017) e que, além de ter proporcionado bons lucros para os empreendedores que forneceram crédito, o impacto na mitigação da pobreza era mínimo, ao mesmo tempo em que crescia o ceticismo com a indústria financeira por praticar altas taxas de juros, explorando e, em alguns casos extremos, levando clientes ao sobre endividamento para justificar seus lucros (SCHICKS, 2010).

A partir dos anos 2000, a questão do acesso aos serviços financeiros começou a fazer parte de um conceito mais amplo de inclusão financeira, desenvolvido nos países ricos. As principais razões por trás desse movimento eram o surgimento de uma série de estudos demonstrando o alto nível de correlação entre pobreza e exclusão do setor financeiro formal; preocupações entre os órgãos responsáveis pela estabilidade financeira pelo fato de que alguns tipos de inclusão financeira poderiam se tornar uma fonte de instabilidade; os bancos comerciais começaram a vê-la como um nicho para expandir seus negócios (ROA, 2015).

Os microdébitos — que é como David Hulme (2000) prefere chamar —, têm o potencial de criar oportunidades consideráveis para que as pessoas possam melhorar a renda e reduzir sua vulnerabilidade. Mas nem sempre produzem resultados favoráveis, especialmente se os tomadores desses empréstimos são pobres que trabalham em atividades de baixo retorno em mercados saturados, mal desenvolvidos e onde os choques ambientais e econômicos são rotina. Por circunstâncias fora de seu controle (doenças, inundação, seca, roubo), falta de educação formal, habilidades e conhecimentos, parte importante de mutuários pobres encontra grande dificuldade para devolver os empréstimos (HULME, 2000).

O perfil mais “empresarial” exigido pelos financiadores e doadores implicava custos que deveriam ser cobertos pela própria operação. Adotando os critérios empresariais, muitas IMFs aproveitaram o capital inicial a custos subsidiados para implantar uma operação profissional. Contrataram e treinaram agentes nas próprias comunidades mais pobres, pois eles

tinham entrada e capacidade de diálogo com os clientes em potencial. Esses agentes recebiam comissões para vender contas correntes, crédito e seguros a pessoas que nunca foram bem-vindas nas agências bancárias de rua.

Porém, para compensar os custos de contratação e treinamento de agentes e manter uma operação autossustentável, a saída, pela visão de mercado, foi aumentar as taxas de juros (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015; ROSENBERG, 2007).

O paradoxo não passou despercebido aos observadores mais atentos do setor, mas ganhou atenção mundial quando a empresa mexicana Compartamos, uma das maiores IMFs do mundo, anunciou em 2007 a abertura de seu capital na bolsa de valores (CULL; DEMIRGÜÇ-KUNT; MORDUCH, 2009).

Criada em 1990 como ONG, a Compartamos seguiu à risca os novos parâmetros definidos pelos doadores de recursos e se tornou uma empresa com fins lucrativos em 2000, quando atingiu 60 mil clientes tomadores de empréstimos. Naquela ocasião, a instituição acumulava US\$ 6,3 bilhões em aportes de agências públicas de desenvolvimento, entre elas a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional — em inglês: United States Agency for International Development (Usaid) (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015; ROSENBERG, 2007).

Em 2006, a empresa recebeu permissão das autoridades mexicanas para operar como um banco comercial tradicional e no ano seguinte foi à bolsa de valores com uma oferta pública inicial de ações (*initial public offering*, ou IPO, um termo corrente do mercado de capitais). A operação foi um sucesso, com a demanda pelos papéis da empresa atingindo 13 vezes mais que a oferta, um indicativo de que o mercado via qualidade e perspectivas de lucros futuros (CULL; DEMIRGÜÇ-KUNT; MORDUCH, 2009; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Mas quem estava de fora do mercado de capitais olhou a oferta da Compartamos com sérias dúvidas sobre os enormes lucros que a IMF estava gerando e havia de gerar a seus acionistas. Houve críticas pelo fato de que o dinheiro da ajuda concedido à Compartamos nos anos anteriores acabou transferido para investidores privados.

Também foi questionado se os sólidos resultados da IMF, originados de altas taxas de juros praticadas em empréstimos às pessoas mais pobres, era defensável do ponto de vista de seus objetivos sociais, e até mesmo do ponto de vista ético (CULL; DEMIRGÜÇ-KUNT; MORDUCH, 2009; ROSENBERG, 2007). Um dos que mais questionaram a abertura de capital da Compartamos foi o próprio Yunus, alertando que o objetivo da IMF seria acabar com a pobreza e não lucrar com ela (CULL; DEMIRGÜÇ-KUNT; MORDUCH, 2009).

A prática de juros excessivamente elevados em empréstimos a pessoas da base da pirâmide resultou em asfixia financeira dos devedores. Alguns episódios ficaram famosos. Na Nicarágua, em 2011, microempresários se rebelaram contra os juros cobrados pelas IMFs e iniciaram um movimento de calote coletivo denominado “No Pago”, que ganhou apoio do governo e da opinião pública. Outro caso grave aconteceu na Índia, onde mais de 200 clientes de IMFs da região de Andhra Pradesh suicidaram por não conseguirem pagar suas dívidas (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Esses fatos não demoveram a comunidade internacional do objetivo de prosseguir nos esforços de ampliação da inclusão financeira. Em 2010, os líderes do G-20 haviam aprovado um plano de ação estabelecendo a Parceria Global para Inclusão Financeira. Como parte da iniciativa, o Banco Mundial, por intermédio da IFC, comprometeu-se a habilitar um bilhão de pessoas para o acesso a transações financeiras por meio de intervenções pontuais (YOSHINO; MORGAN; ZHANG; KYDYRBAYEV, 2018).

Os dados mostram que de fato houve aumento da inclusão financeira em termos absolutos. Porém, em termos relativos, diferentes estudos mostram que a inclusão financeira na América Latina pelo critério de acesso, uso e qualidade é baixo em comparação com os países e algumas economias emergentes, particularmente no que diz respeito à utilização e qualidade, e está muito atrás dos países desenvolvidos (ROA, 2015).

Um estudo sistematizado de informações de diferentes fontes realizado para o Fundo Multilateral de Investimentos (Fomin) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), no período de 2001 a 2010, apontou aumento expressivo do número de IMFs na América Latina (17 países): de 184 para 675. A distribuição entre os países era bastante desigual. Enquanto o Brasil, por exemplo, tinha 184 instituições em 2010, o Chile tinha apenas seis. A carteira de crédito do conjunto dessas instituições de microfinanças aumentou de US\$ 1,2 milhão em 2001 para US\$ 15,2 milhões em 2010, enquanto o número de clientes, durante o mesmo período, aumentou de 1,8 milhão para 12,5 milhões de indivíduos. O valor médio do empréstimo passou de US\$ 659 para US\$ 1.216 no período (ROA, 2015; PEDROZA, 2011).

Com o número crescente de IMFs, a estrutura de atendimento avançava em um ritmo muito maior que o de utilização. O grau de penetração do microcrédito foi ainda mais lento, tendendo à estagnação, atingindo 16% em 2010, sendo os maiores níveis na Bolívia (43,5%) e no Peru (33,9%) e os menores na Argentina (0,8%) e Venezuela (0,5%). Nesses casos, o uso de instrumentos financeiros, tanto para poupança quanto para crédito, é bastante limitado e, mesmo tendo acesso a crédito, o público-alvo dá preferência ao sistema informal de empréstimos, sob

a justificativa de que não tem confiança ou não tem informação sobre o sistema formal (ROA, 2015).

Globalmente, cerca de 1,7 bilhão de adultos permaneciam desbancarizados em 2018, ou seja, sem uma conta em uma instituição financeira ou uso de um provedor de serviços financeiros móvel (celular) — número menor que os 2 bilhões registrados em 2014 (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). A grande maioria deles se concentra nas economias em desenvolvimento, sendo a China e a Índia países que concentram a maior parcela, dado o tamanho de suas populações. Estão na China 225 milhões de adultos sem-banco, seguida de Índia (190 milhões), Paquistão (100 milhões) e Indonésia (95 milhões). Essas quatro economias, somadas às da Nigéria, do México e de Bangladesh, têm quase a metade da população desbancarizada.

Cerca de 56% do total de desbancarizados (980 milhões) são mulheres, mas tanto os homens quanto as mulheres sem-banco tendem a estar entre os mais pobres. Globalmente, cerca de um quarto dos adultos desbancarizados vivem nos domicílios dos 20% mais pobres, cerca de duas vezes a proporção entre os 20% mais ricos (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). Questionados pelos pesquisadores do *Global Findex* sobre o motivo de não terem uma conta, dois terços dos desbancarizados responderam que não tinham dinheiro suficiente.

O custo e a distância foram citados por um quarto dos respondentes e uma parcela similar disse que um membro da família já tinha uma. Falta de documentação e desconfiança no sistema financeiro foram também citados por quase um quinto dos adultos sem uma conta, enquanto preocupações de ordem religiosa foram a resposta de 6% (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

2.1 INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL

O processo de inclusão financeira no Brasil incluiu todas as etapas verificadas nos demais países em desenvolvimento em termos de evolução de conceitos — microcrédito, microfinanças, inclusão, cidadania — e agora avança para alternativas tecnológicas com a adoção das *fintechs* (SELA, 2017) e do Open Banking⁵, que não será alvo deste estudo.

⁵ Introduzido no Brasil pelo Comunicado nº 33.455, de 24 de abril 2019, do Banco Central (BCB, 2019a), o Open Banking é definido pela autoridade monetária como o compartilhamento de dados, produtos e serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas, a critério de seus clientes, em se tratando de dados a eles relacionados, por meio de abertura e integração de plataformas e infraestruturas de sistemas de informação.

Foi no Brasil que nasceu o primeiro programa moderno de microcrédito na América Latina, em 1973: o Projeto UNO, no Recife, Pernambuco (NICTER, GOLDMARK; FIORI, 2002). Sigla para União Nordestina de Assistência a Pequenas Organizações, o Projeto UNO cresceu e se expandiu para outros estados, passando a incorporar iniciativas governamentais e do setor privado, mas foi encerrado em 1991 por insustentabilidade financeira (MONZONI NETO, 2006). Só muito depois do UNO é que foi fundado, em 1986, o Banco Sol, na Bolívia, uma instituição que nasceu com uma missão essencialmente social, mas que depois foi se transformando em organização estritamente empresarial (MONZONI NETO, 2006).

Em estudo no qual investiga a inclusão financeira no Brasil como agenda de política pública, Sela (2017) identifica seis momentos em que o tema se insere por força de atores interessados (governo e bancos). Esta autora aponta que, nos anos 1970, instituições de microcrédito nacionais se articularam às internacionais para a formação dos primeiros grupos de agentes de crédito. Os dois primeiros momentos foram marcados pela atuação dessas organizações (SELA, 2017; MONZONI, 2006; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Tomando este estudo como base, propomos a inclusão do momento de criação do Sistema Brasileiro de Pagamentos (SBP) em 1990, que, conforme demonstra Contel (2009), deu o suporte para a criação dos correspondentes bancários que, por sua vez, tiveram um papel relevante na pulverização dos pontos de acesso aos serviços financeiros pelo país afora, impulsionando as ações para inclusão financeira vindas depois. O Quadro 1 demonstra a evolução em ordem cronológica das principais medidas voltadas a essa finalidade.

Quadro 1 – Momentos da inclusão financeira no Brasil

Momentos	Período	Característica
1	Décadas de 1970 e 1980	Articulação das instituições de microcrédito nacionais às redes internacionais Formação dos primeiros grupos de agentes de crédito
2	Décadas de 1980 e 1990	Atuação das organizações da sociedade civil
3	1990	Implementação do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB)
4	Fim da década de 1990 e início dos anos 2000	Entrada e atuação de instituições ligadas ao governo, principalmente das esferas estaduais e municipais
5	2001	Entrada do setor privado, inicialmente com as sociedades de crédito ao microempreendedor e correspondentes bancários — MP 1894-19 (BRASIL, 1999) e Lei 10.194/2001 (BRASIL, 2001)
6	2005	Integração do microcrédito a um conjunto mais amplo de políticas públicas de combate à pobreza e promoção de desenvolvimento, significando promover as microfinanças e a inclusão financeira, notadamente mediante bancarização
7	A partir de 2010	Ampliação do escopo das ações públicas, incluindo a educação financeira e a proteção ao consumidor.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Sela (2017), Monzoni (2006), Gonzalez e Oliveira (2015)

Criado em 1990, o SPB é caracterizado como um conjunto de normas que regulam as transações diárias realizadas entre os agentes financeiros com o objetivo de agilizar aquelas transações ao mesmo tempo em que reforça a segurança contra os chamados “riscos sistêmicos” (CONTEL, 2009).

Bandt e Hartmann (2000, p. 10) definem risco sistêmico como uma espécie de “efeito dominó” causado pela incapacidade de um agente cumprir com seus compromissos a ponto de que sua falência — ou a mera desconfiança de que ela possa acontecer — contagia as demais, gerando uma sequência de efeitos adversos que podem levar ao colapso de todo o sistema. Para além de reforçar a solidez do sistema como um todo, o SPB proporcionou um ambiente mais seguro para a prestação de serviços de pagamento por instituições não financeiras denominadas instituições de pagamento (CONTEL, 2009).

Com a implementação do SPB, ascenderam os correspondentes bancários, que são uma parceria entre instituições financeiras e estabelecimentos comerciais de varejo (lotéricas, farmácias, correios, lojas) para oferta de serviços de pagamentos e recebimentos (JAYO, 2014; LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016). O modelo surgiu no Brasil como resultado do uso intensivo de tecnologia de informação e comunicação (TIC) no setor bancário, tendo sido criado inicialmente como uma forma de simplificar o acesso da população ao sistema bancário, em especial no caso do pagamento de contas (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

O modelo já estava previsto na regulamentação do sistema financeiro brasileiro desde outubro de 1973, quando a Circular 220 autorizou a prestação de serviços bancários por empresas comerciais não bancárias, mas ganhou seu formato atual no período 1999 e 2000, com as Resoluções 2640 e 2707 do Conselho Monetário Nacional (CMN), que expandiram substancialmente o leque de serviços possível de ser oferecido, além de estenderem a maior número de instituições financeiras a possibilidade de contratação de correspondentes (JAYO, 2014).

A origem dessa regulamentação pode ser atribuída à implementação de programas sociais de complementação de renda, que começavam a ser implantados em larga escala no Brasil, em especial o Programa Nacional de Renda Mínima Vinculada à Educação, conhecido como Bolsa Escola, que envolvia transferências de renda a famílias pobres com filhos em idade escolar (JAYO, 2014).

Após uma ampla reforma no SPB em 2002 (ARAÚJO, 2002), o BCB editou a Resolução 3.156 (BCB, 2003) que estendeu essa permissão para outras instituições financeiras (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016).

Com a ajuda dos correspondentes, o número de municípios com acesso a serviços financeiros subiu de 30% no ano 2000 para 100% em 2003, segundo as estatísticas do BCB (2014). Em 2013, o BCB contratou pesquisa para verificar se os correspondentes influenciaram de forma positiva a inclusão financeira no Brasil.

O estudo, desenvolvido pela consultoria internacional Bankable Frontier Associates, com patrocínio da Fundação Bill & Melinda Gates, entrevistou 2.885 pessoas em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal. A conclusão foi que os correspondentes atingiram populações tradicionalmente carentes e, portanto, fizeram diferença para a inclusão financeira (BCB, 2014).

Os correspondentes bancários, no entanto, dizem mais sobre a prestação de serviços do que de crédito, embora também tenham facilitado a tomada de empréstimos pela população. Pela linha do tempo traçada por Sela (2017), o quarto momento da inclusão financeira no Brasil foi marcado pela entrada e atuação de instituições públicas — Banco do Brasil (BB), Caixa Econômica Federal (CEF) e Banco do Nordeste do Brasil (BNB) — para ampliação da oferta de crédito, principalmente das esferas estaduais e municipais.

O setor privado chegou no quinto momento, inicialmente por meio das sociedades de crédito ao microempreendedor e dos correspondentes bancários. Em 2010 (sexto momento), teve início uma ofensiva governamental mais ampla, com o lançamento da Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef) (SELA, 2017; MONZONI, 2006; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

A Enef impulsionou uma série de ações articuladas entre órgãos do governo afinados ao tema — Ministério da Fazenda (MF), BCB, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (Susep) — para levar educação financeira — diga-se conhecimento sobre os produtos ofertados pelo mercado bancário formal — aos novos usuários que estavam sendo estimulados a entrar no sistema. Uma dessas iniciativas foi a criação, em 2012, do Portal Cidadania Financeira, que dispõe de informações sobre poupança, planejamento, orçamento familiar e dicas de como se relacionar com os bancos (SELA, 2017; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

O objetivo, em última análise, foi conter os efeitos negativos da entrada do público de baixa renda no sistema financeiro nacional, garantindo a tomada de decisões conscientes por parte dos consumidores, mantendo, assim, a eficiência e solidez das instituições que o compõem (SELA, 2017; GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

As ações originadas do poder público envolveram ainda a criação de todo um arcabouço legal e regulatório para fortalecimento do segmento de instituições especializadas em

microfinanças, inseridas no contexto do Plano de Ação para o Fortalecimento do Ambiente Institucional (BCB, 2014). A principal delas foi a Resolução 4.152, de 30 de outubro de 2012 (BCB, 2012), que atualizou a definição de microcrédito e a metodologia a ser empregada na operação, e a Lei 12.865/2013 (BRASIL, 2013), que instituiu os arranjos de pagamento, facilitando as transações financeiras que utilizam dinheiro eletrônico. Ambas foram uma sinalização importante para as instituições que queriam atuar nesses segmentos.

Sem desconsiderar a importância da construção do ambiente regulatório, a inclusão financeira no Brasil evoluiu nos últimos 20 anos em estreita relação com o contexto macroeconômico do país, sobretudo pela emergência da chamada “nova classe média” e pelo crescimento do mercado interno, um processo que naturalmente elevou a demanda e a oferta por crédito (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015).

Com o crescimento da economia na primeira década e meia do século XXI e a inserção da chamada “nova classe C” no mercado de consumo, houve forte expansão do uso de meios eletrônicos de pagamento, especialmente os cartões de crédito e débito. Houve demanda por crédito e serviços financeiros e de pagamentos dos dois lados — o comércio varejista e os consumidores — que os bancos não conseguiam suprir na velocidade exigida. Lojistas de grande e médio porte começaram então a investir na oferta de cartões à clientela, em arranjos tanto com as bandeiras tradicionais (Visa, Mastercard) quanto em programas marca própria (*private label*) e de fidelidade.

Estudos já indicavam que novos avanços em direção à inclusão financeira no Brasil deveriam se apoiar na tecnologia de comunicação e informação (TIC), com meios de pagamento eletrônicos, especialmente os cartões de crédito e débito. A premissa era que esses meios são capazes de reduzir os custos de transação, tanto do comércio varejista quanto da população de baixa renda, viabilizando também a oferta de todo o leque de produtos financeiros (CERNEV, 2016; BCB, 2014).

Nesse sentido, as ações do Banco Central de estímulo ao uso desses instrumentos por meio de regulamentação incentivadora, que se originaram com a criação do SPB, ganharam força e deram novos passos. Em estudo divulgado em 2010 em conjunto com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça e a Secretaria Especial de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (BCB, 2010), a autoridade explicita os problemas e ineficiências da indústria de cartões naquele período, abrindo espaço para uma série de intervenções no setor com o objetivo de resolver as principais falhas e permitir maior concorrência nesse mercado.

A partir daí, lançou uma série de novas regras, entre as quais se destaca a extinção da exclusividade entre bandeiras de cartões e redes credenciadoras (adquirentes). Essa medida, somada à autorização para a formação de novas instituições e arranjos de pagamento a partir de dispositivos móveis, provocou um verdadeiro “terremoto” no sistema financeiro. Ao quebrar monopólios e oligopólios que se mantinham há pelo menos 200 anos, o BCB abriu espaço para novos atores, entre eles, as *fintechs* (GONZALEZ; DEAK, 2018).

Atualmente, de acordo com o Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil (BCB, 2019b), até 2017 a totalidade dos mais de 5.500 municípios do país estava servida de atendimento financeiro de alguma maneira, com 257.270 pontos de atendimento. Entre os brasileiros acima de 15 anos, 86,5% eram titulares de contas bancárias, 44% deles já tinham realizado alguma operação de crédito, 32% haviam feito alguma poupança naquele ano e 66% das transações haviam sido realizadas por canais eletrônicos.

Elaborada com base em dados do relatório Global Findex disponíveis na plataforma Global Financial Inclusion (2020), a Tabela 1 mostra a evolução de um dos principais indicadores de inclusão financeira (titularidade de contas correntes) no Brasil comparada com a da América Latina e a da Organização para Cooperação e Desenvolvimento (OCDE).

Tabela 1 – Titularidade de contas correntes

	2011	2014	2017
Brasil			
Adultos (acima de 15 anos) %	55.9	68.1	70.0
Adultos entre os 40% mais pobres	37.5	57.2	56.6
América Latina			
Adultos (acima de 15 anos) %	39.4	51.9	55.1
Adultos entre os 40% mais pobres	24.1	41.1	42.8
Países membros da OCDE			
Adultos (acima de 15 anos) %	90,0	94,1	94,7
Adultos entre os 40% mais pobres	86,7	91,1	91,2

Fonte: Elaborada pela autora com base em dados do *Global Findex 2017* (2018)

Um ponto a destacar do relatório do BCB é que a participação do crédito na economia saiu de 28% do produto interno bruto (PIB) em 1998 para 44% vinte anos depois. Porém, comparado com os mesmos indicadores em países da OCDE, nota-se que o alcance desse crédito às camadas de menor renda continuou sendo baixo, como se observa na Tabela 2.

Tabela 2 – Crédito - Distribuição por renda

	2014	2017
Brasil	29,7%	32,9%
Tomou empréstimo no ano anterior (40% mais pobres acima de 15 anos)		
Tomou empréstimo no ano anterior (60% mais ricos acima de 15 anos)	47,3%	44,7%
América Latina e Caribe	33,6%	30,3%
Tomou empréstimo no ano anterior (40% mais pobres acima de 15 anos)		
Tomou empréstimo no ano anterior (60% mais ricos acima de 15 anos)	48,4%	43%
Países membros da OCDE	61,6%	58%
Tomou empréstimo no ano anterior (40% mais pobres acima de 15 anos)		
Tomou empréstimo no ano anterior (60% mais ricos acima de 15 anos)	67%	70,4%

Fonte: Elaborada pela autora com base em dados do *Global Findex 2017* (2018)

Em suma, apesar de ter começado cedo no microcrédito, o Brasil experimentou fraco crescimento das microfinanças. Com exceção do Crediamigo, o bem-sucedido e longo programa do Banco do Nordeste (NICTER; GOLDMARK; FIORI, 2002), poucas instituições conseguiram atingir uma escala significativa e uma penetração importante entre o público-alvo no país. Segundo os dados do BCB (2019b), em 2017, do total da população com renda até um salário mínimo, apenas 11% tinham operações de crédito e, no caso dos microempreendedores individuais, eram apenas 8,5%.

Além disso, ainda que tenha impulsionado a inclusão, nem a presença de correspondentes foi suficiente para alterar a lógica da desigualdade de renda dos brasileiros; ao contrário, apenas a reproduziu, a começar pela distribuição regional da oferta. Dados do BCB (2015) sobre a distribuição dos pontos de atendimento por mil km² e por 10 mil adultos, no período de 2010 a 2014, apontavam para a concentração de correspondentes bancários nas regiões Sudeste e Sul.

2.2 TECNOLOGIA E INCLUSÃO FINANCEIRA

Um ponto a ressaltar no estudo de Banerjee e Duflo (2007) sobre a vida econômica dos extremamente pobres diz respeito aos ativos dessa parcela da população: “Cerca de metade tem um relógio de parede ou de pulso. Pouco menos de 1% tem um ventilador elétrico, uma máquina

de costura, um carro de boi, um veículo motorizado de qualquer tipo ou um trator. Nenhum tem telefone” (BANERJEE; UFLO, 2007, p. 149).

Pelo menos a última frase da afirmação acima sofreu uma drástica mudança desde que esse estudo foi elaborado: hoje existem mais telefones no mundo do que pessoas, segundo a União Internacional de Telecomunicações (ITU na sigla em inglês de International Telecommunication Union), agência das Nações Unidas para a Comunicação e a Tecnologia de Informação.

O número total de assinaturas de telefones móveis-celulares foi estimado pela ITU em 105 assinaturas de celular por 100 habitantes em 2020. Nos países em desenvolvimento, o número de assinaturas era de 99 por 100 habitantes. Globalmente, a projeção era de que quase 85% da população estaria coberta por uma rede 4G no final de 2020. Entre 2015 e 2020, a cobertura global da rede 4G aumentou duas vezes. Quanto ao acesso à internet, todas as áreas urbanas do mundo são cobertas por uma rede de banda larga móvel, embora haja uma significativa lacuna nas áreas rurais, onde 17% da população não tem cobertura móvel e 19% é coberta apenas por uma rede 2G (ITU, 2020).

Os dados da ITU são cruciais para o tema desta dissertação, pois a popularização da internet e dos celulares tem sido a alavanca para as *fintechs* (CHISHTI; BARBERIS, 2016). Após a crise financeira global de 2007-2008, essas empresas se disseminaram rapidamente com a proposta de dar “todo o poder” ao cliente/usuário de serviços bancários, com softwares e aplicativos capazes de entregar serviços como transferências internacionais de recursos e microcrédito, acessíveis a qualquer um que tenha um celular na mão e a valores muito inferiores aos cobrados pelos bancos (CHISHTI; BARBERIS, 2016).

Em artigo no qual analisam o mercado da população de baixa renda, Prahalad e Hart (2002) afirmam que o acesso ao celular transformou o padrão de comunicações no mundo em desenvolvimento, abrindo um caminho para que ONGs e instituições locais de microcrédito pudessem utilizar a tecnologia da informação (TI) para levar crédito aos excluídos do mercado bancário (PRAHALAD; HART, 2002).

De acordo com o relatório *Global Findex 2017*, as contas “móveis” têm um importante papel em algumas economias frágeis e afetadas por conflitos, incluindo áreas que requerem respostas emergenciais a catástrofes, como a epidemia de Ebola na África Ocidental e o terremoto no Haiti. A titularidade de contas é baixa nessas economias (27% dos adultos), mas, na África Subsaariana, mais de 40% têm contas mobile, enquanto na Costa do Marfim esse índice chega a 83%. Globalmente, cerca de 1,1 bilhão (ou quase dois terços) dos

desbancarizados têm um celular. Na Índia e no México são mais de 50% e, na China, mais de 82% (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

A partir de dados da pesquisa *Gallup World Poll* de 2017, o relatório *Global Findex 2017* informa que 93% dos adultos em economias de alta renda e 79% em países em desenvolvimento têm celular. Na Índia, 69% dos adultos têm um mobile, no Brasil 85% e na China 93%. Os celulares e a internet estão se disseminando entre os desbancarizados, o que é apontado pelo estudo como uma oportunidade de expansão dos serviços financeiros.

Cerca de 1,1 bilhão de sem-banco adultos (ou cerca de dois terços do total) têm celular, mas a titularidade do mobile neste grupo varia entre as economias. Considerando as sete economias que abrigam metade dos adultos sem-banco do mundo, exceto o Paquistão, mais da metade tem celular — na China esse percentual chega a 82%. Globalmente, 72% dos homens desbancarizados e 62% das mulheres na mesma condição têm celular (uma diferença de dez pontos percentuais).

Notadamente, o acesso a celular é também elevado entre adultos sem conta que citaram a distância da agência mais próxima como barreira. Globalmente, 64% reportaram ter um celular e a participação é ainda mais alta em algumas economias em áreas remotas ou em ilhas distantes, onde os serviços financeiros digitais poderiam ser especialmente efetivos (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

Os avanços na inclusão digital também são expressivos no Brasil. De acordo com a Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros, em 2019, o país possuía cerca de 134 milhões de usuários de Internet, ou 74% da população com dez anos ou mais, percentual próximo ao dos países desenvolvidos. No entanto, fatores relacionados a desigualdades social, de renda e digital fazem com que um a cada quatro brasileiros (47 milhões de pessoas) não utilize a rede no país. Desses, 40 milhões possuíam até o Ensino Fundamental, e quase a totalidade – 45 milhões – pertencia às classes C e DE, um indicativo da estreita relação entre desigualdades digitais e sociais no país. (TIC, 2020).

Para a maioria dos usuários das classes C, D e E, os telefones celulares são uma alternativa relevante para a oferta de serviços digitais, dada sua penetração. Porém, além de vácuos de cobertura, há questões, como limitação de uso de dados e capacidade de armazenamento de aparelhos, que precisam ser levadas em conta, sobretudo em um cenário como o atual, de proliferação de aplicativos, o que acaba dificultando a utilização pela população de mais baixa escolaridade (TIC, 2020)

2.3 FINTECH

O termo *fintech* vem sendo “construído” desde os anos 1970 a partir de conceitos desenvolvidos por acadêmicos e estudiosos do sistema financeiro (SCHUEFFEL, 2016). É utilizado para descrever um amplo arranjo de inovações, tanto por bancos dominantes quanto entrantes, sejam *startups* ou empresas de tecnologia de maior porte.

O Conselho de Estabilidade Financeira — Financial Stability Board (FSB) —, órgão ligado ao BIS, que tem como missão promover a estabilidade financeira internacional, define *fintech* como uma inovação financeira tecnologicamente habilitada que pode resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com um efeito material associado aos mercados, instituições e prestação de serviços financeiros. O que diferencia uma *fintech* de um banco tradicional, segundo o FSB, é que aquela é um tipo de empresa que não aceita depósitos, embora também forneça serviços financeiros (CANTÚ; ULLOA, 2020).

Numa revisão da literatura que abarcou mais de 200 artigos acadêmicos, Schueffel (2016) encontrou uma primeira referência em um documento de 1972. Era um artigo assinado por Abraham Leon Bettinger, então vice-presidente do banco Manufacturers Hanover Trust (cuja marca desapareceu ao fundir-se em 1991 com o Chemical Banking Corp).

O artigo de Bettinger analisava modelos para resolver problemas cotidianos da atividade bancária e mencionava *fintech* como “um acrônimo de tecnologia financeira que combina expertise bancária com técnicas científicas de administração moderna e o computador”⁶ (BETTINGER, 1972, p. 62, apud SCHUEFFEL, 2016, p. 36, tradução nossa). Em 1990, a revista *American Banker* trouxe o termo em reportagem sobre um projeto iniciado pelo Citigroup chamado Financial Services Technology Consortium, cujo objetivo seria facilitar os esforços de cooperação tecnológica” (ARNER; BARBERIS; BUCKLEY, 2015).

Apesar da ampla revisão, Schueffel não encontrou uma definição consensual entre os autores. Então, com base nos pontos comuns mais frequentemente mencionados, ele propôs que *fintech* é “uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para aperfeiçoar atividades da área”⁷ (SCHUEFFEL, 2016, p. 45). Outros autores definem *fintech* como um campo emergente de inovação financeira que se posiciona como opção mais ágil, eficiente e de baixo custo em relação ao sistema financeiro tradicional, a partir do uso intensivo de plataformas digitais (ZAVOLOKINA; DOLATA; SCHWABE, 2016; SIQUEIRA; DINIZ; ALBINO, 2018). E é

⁶ Texto original: “is an acronym which stands for financial technology, combining bank expertise with modern management science techniques and the computer”.

⁷ Texto original: “a new financial industry that applies technology to improve activities in the área”.

certo que as plataformas eletrônicas e tecnológicas estão abalando as estruturas de diversas indústrias desde o início da automação da manufatura nos anos 1960, tendo, mais recentemente, atingido as atividades de editoração, varejo, viagens, direito e serviços médicos (HENDERSON, 2017).

Segundo Siqueira, Diniz e Albino (2018), as plataformas digitais que são a base das *fintechs* podem ser definidas como camadas modulares de artefatos tecnológicos que combinam diferentes usuários para obtenção de um valor comercial por meio da mediação digital. Há ainda o conceito elaborado pelo Conselho de Estabilidade Financeira e adotado pelo BCB como definição oficial: “inovação financeira tecnológica que pode resultar em novos modelos de negócios, aplicações, processos ou produtos, com efeito material associado sobre os mercados e instituições financeiras e a provisão de serviços” (FSB, 2017, p. 2, tradução nossa)⁸.

Desde que despontaram como um negócio rentável (mais que disruptivo), as *fintechs* têm recebido elevados investimentos. De acordo com o BIS, citando um dado da International Organization of Securities Commissions (Iosco) — instituição que reúne as comissões de valores mobiliários de mais de 100 países —, 8.800 *fintechs* haviam recebido um total acumulado US\$ 100 bilhões de investimentos. Um relatório mais recente da consultoria internacional KPMG mostra a evolução dos investimentos anuais globais desde 2014, indicando um volume médio anual de US\$ 63 bilhões investidos no setor e a criação de 1.900 novos empreendimentos por ano, como se observa na Figura 1.

Figura 1 – Investimentos globais em *fintechs** entre 2014 e 2019**

* Incluindo capital de risco (*venture capital e private equity*) e fusões e aquisições (*mergers and acquisitions - M&A*) ** Primeiro semestre de 2019

Fonte: KPMG. *The Pulse of Fintech 2019* (2019)

⁸ Texto original: “technologically enabled financial innovation that could result in new business models, applications, processes or products with an associated material”.

A queda acentuada do investimento no primeiro semestre de 2019 foi reflexo de um movimento internacional de retração do capital de risco (*venture capital*) que é a principal fonte de recursos para as *fintechs*, em todos os países, incluindo o Brasil. A retração se relacionou com mudanças regulatórias anunciadas pela China para o segmento e também pela tensão causada pela guerra comercial entre os Estados Unidos e a China (KPMG, 2019).

O BIS estabelece uma relação entre *fintech* e outras ondas de inovação que atingiram o sistema financeiro, como a implementação dos caixas eletrônicos — em inglês: *automated teller machine* (ATM) — na década de 1960, videotexto, pagamentos eletrônicos e a *internet banking*. Embora nem todas essas inovações tenham permanecido no mercado, progressivamente mudaram a face do setor (BASEL COMMITTEE, 2017).

Em comparação com o início dos anos 1960, hoje há menos agências e empregados, orçamentos maiores para a tecnologia, maior tempo de abertura para atendimento ao público (até 24 horas, sete dias por semana) e menor tempo para conclusão de transações. A instituição destaca ainda os ciclos de inovação tecnológica do setor (*hype cycle*) cada vez mais curtos. Por exemplo, a adoção de equipamentos ATM levou duas décadas para atingir todo o sistema no mundo, ao passo que a *internet banking* e o *mobile banking* levaram muito menos tempo para se disseminarem (BASEL COMMITTEE, 2017, p. 13).

Com relação ao uso da internet pelos bancos, Diniz (2000) observou que no início da adoção dos websites, no fim da década de 1990, os bancos viam essa tecnologia como um canal útil para promoção de seus produtos e serviços. Com o tempo, a Web passou a ser considerada como uma alternativa para a redução dos custos das transações bancárias e também como instrumento para intensificar o relacionamento dos bancos com seus clientes, a partir da utilização de serviços cada vez mais interativos (DINIZ, 2000)

Segundo a plataforma de dados de negócios alemã Statista (2020), havia 8.775 *startups* de tecnologia financeira (*fintechs*) nas Américas em fevereiro de 2020, tornando a região com o maior número de *startups fintech* no mundo. Na Europa, Oriente Médio e África havia 7.385 empresas iniciantes e 4.765 na região da Ásia-Pacífico.

No Brasil existiam 742 *fintechs* em 2019, um crescimento de 35% comparado com 2018, de acordo com o relatório da Distrito, uma plataforma de estatísticas desse segmento mantida pela consultoria KPMG (DISTRITO, 2020). Os principais segmentos de atividade dessas plataformas são a prestação de serviços de meios de pagamento (16,4%) e operações de crédito

(15,8%). O restante está distribuído entre serviços de *backoffice*⁹, de avaliação de risco e *compliance*¹⁰, criptomoedas, serviços digitais em geral, programas de fidelização, finanças e investimentos pessoais, *crowdfunding*, renegociação de dívidas, operações de câmbio e cartões.

A maior parte delas (90,3%) está concentrada nas regiões Sudeste (70,3%) e Sul (20%), sendo mais da metade (53%) em São Paulo. Houve uma explosão no número de novas empresas lançadas a partir de 2013, porém ocorreu uma queda importante nos últimos dois anos, como se verifica na Figura 2.

Figura 2 – Número de *fintechs* no Brasil de 1987 a 2019

Fonte: Distrito Fintech Report (2020)

De acordo com o relatório da Distrito, a taxa de mortalidade das plataformas de serviços financeiros no Brasil é de 5,7%. As *fintechs* brasileiras têm entre dois a três sócios com idade média de 39,4 anos, sendo a maioria na faixa de 33 a 39 anos, procedentes das regiões Sul e Sudeste. Há um predomínio do sexo masculino: apenas 12% dos sócios em *fintech* são mulheres.

⁹ O termo inglês *backoffice* pode ser traduzido como “por trás do escritório”. Também conhecido como “retaguarda”, refere-se à gestão de processos internos da empresa, serviços executados sem contato direto com o cliente, a exemplo dos relacionados às áreas operacional, gerencial e administrativa.

¹⁰ *Compliance* tem relação com a conduta da empresa e sua adequação às normas dos órgãos de regulamentação. É estar em conformidade com leis e regulamentos.

As *fintechs* vêm abocanhando 35% do capital de risco aplicado no Brasil e desde 2015 já receberam US\$ 2,4 bilhões em mais de 200 rodadas de investimentos. O maior volume foi registrado em 2019, com US\$ 910 milhões contra US\$ 321 milhões em 2018.

A maior parte dos recursos (US\$ 885 milhões) foi destinada a *fintechs* de serviços digitais, segundo o levantamento da Distrito. As empresas que mais receberam esses recursos foram as maiores e mais consolidadas no mercado: Nubank, Creditas, Neon, GuiaBolso, Neoway, Conta Azul e Ebanx.

2.3.1 *Socialtech*

Este estudo se concentra apenas nas plataformas que se propõem publicamente a proporcionar inclusão social: as *fintechs* sociais. Elas são muito poucas, no máximo 20 entre as 742 e nenhuma delas faz parte da lista das que mais recebem investimentos.

Siqueira, Diniz e Albino (2018) definem *fintech* social (ou *socialtech*) como organização que representa a interseção entre empresa social e *fintech*. Utilizando a tipologia de Arner et al. (2015), os autores combinam os conceitos de *fintech* com os de empresa social para chegar a uma definição mais próxima de um tipo de instituição que gera impactos sociais:

Organizações que utilizam as plataformas digitais para entregar serviços financeiros inovadores buscando gerar impacto social. Essas organizações são tanto um tipo Fintech, pois são startups tecnológicas que entregam serviços financeiros, quanto são Social Enterprise, na medida em que buscam conciliar sua missão social com a sustentabilidade econômica de suas atividades (SIQUEIRA; DINIZ; ALBINO, 2018, p. 3-4).

No Brasil, uma das experiências pioneiras envolvendo *fintechs* voltadas para a área social foi o Banco Maré, criada para melhorar a inclusão financeira no maior complexo de favelas do Rio de Janeiro, o Complexo da Maré (GIARELLI, 2018). O estudo examinou como o Banco Maré impacta a inclusão financeira dos moradores do complexo ao criar produtos e serviços a partir das necessidades identificadas da população local, ampliando o acesso a serviços financeiros quase inexistentes antes de sua chegada. Além disso, o banco conseguiu ensinar muitos clientes a aderir à tecnologia móvel para que pudessem acessar e usar os serviços financeiros fornecidos pelo banco em seu próprio benefício e gratuitamente.

2.4 PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Foi elaborada revisão bibliográfica do tipo *scoping/mapping* (PARÉ et al., 2015; ARKSEY; O'MALLEY, 2005; OKOLI; SCHABRAM, 2010; LEVAC; COLQUHOUN, 2010), com o objetivo de mapear a produção científica sobre a relação entre *fintech* e a inclusão social por meio de inclusão financeira e responder perguntas amplas sobre o tema (PARÉ et al., 2015).

Do total de 165 artigos encontrados na revisão da literatura, 40 apresentaram maior aderência à proposta de inclusão financeira e *fintech*, que é o foco deste estudo, e são apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 – Trabalhos selecionados por abordagem

Abordagem	Artigos	Ano
Apropriação de dados	OZILI, P.K.	2012
	SOEDEBERG, S.	2014
	MADER, P.; SABROW, S.	2015
	GABOR, D.; BROOKS, S.	2016
	MADER, P.	2016
	MADER, P.	2017
	ARORA, P.	2019
	BOAMAH, E.F.; MURSHID, M.S.	2019
Análise por países/regiões	CHEN, H.	2017
	ALLEYNE, T. et al.	2017
	ONCHNG'A, V.K.	2018
	MESKOUR	2018
	SUBEESH, V.K.	2018
	DING, D. et al.	2018
	MORGAN; ZHANG; KYDYRBAYEV	2018
	BREUER; GUAJARDO; KINDA	2018
	GHEBRIAL, F.	2019
	HATHROUBI	2019
	LEÓN, J. B. A.	2019
	GROTENHUIS	2019
	GRUIN, J.; KNAACK, P.	2019
Gestão do negócio	BERNARDS, N.	2019
Políticas públicas	KEAR, M.	2013
	BUSZKO, M.; KRUPA, D.; CHOJNACKA, M.	2018
	CHACALTANA, J.; LEUNG, V.; LEE, M	2018
	HADDAD; HORNUF	2019
Inclusão financeira	MENEZES, M.S.; CROCCO, M.A.	2009
	BERSUDSKAYA, V.; MCCAFFREY, M.	2017
	CULL, R.; MORDUCH, J.	2017
	SHARMA et al.	2019
	DUNHAM, I.	2019
Contexto econômico	SHENG, A.	2015

Regulamentação	DAVIS, K.; MADDOCK, R.; FOO, M.	2017
	TSAL, C.H.	2018
	JONES, E.; KNAACK, P.	2019
Tecnologia e inovação	CHISHTI, S.; BARBERIS, J.	2016
	SCHIFF, A.; MCCAFFREY, M.	2017
	CHEN, K.	2018
	ROESSLER, P.	2018
	FROST, J. et al.	2019
Total: 40 artigos		

Fonte: Elaborado pela autora a partir de revisão bibliográfica do tipo *scoping/mapping* (2020)

Os demais artigos se encontram listados no Apêndice A e organizados por abordagem, de acordo com etapas elaboradas no processo de revisão sistemática da literatura que são descritas no mesmo apêndice.

Foram selecionados artigos que mais diretamente contribuem para responder à pergunta da pesquisa (as *fintechs* contribuem para a inclusão social por meio da inclusão financeira?), principalmente os mais críticos, que levantam questionamentos, além dos supostos benefícios da inclusão financeira. No Apêndice A é informado o total de artigos encontrados, mas apenas os mais citados (acima de uma citação) estão listados.

A etapa seguinte do processo de revisão sistemática envolveu a revisão do conteúdo dos artigos selecionados em cada abordagem. A revisão incluiu sete abordagens identificadas na análise dos artigos encontrados e sistematizados no Apêndice A.

2.4.1 Apropriação de dados

A obtenção de informações sempre foi relevante para a indústria financeira, segundo Menezes e Crocco (2009). De acordo com as autoras, “a facilidade dos bancos em adquirir informações é outro determinante importante da alocação dos recursos financeiros, sendo evidente que os custos de se obter informações sobre clientes de renda e/ou riqueza reduzidas ou de pequenos empreendimentos são maiores” (MENEZES; CROCCO, 2009, p. 374).

Daí se pode deduzir a relevância da capacidade das *fintechs* na obtenção desses dados na perspectiva dos fornecedores de crédito. Três trabalhos do pesquisador Philip Mader examinam a inclusão financeira por meio da digitalização das atividades de microfinanças (MADER; SABROW, 2019; MADER, 2016; MADER, 2017) com a introdução de novos atores e práticas, novas ideias, ideologias e teorias de mudança.

Em pesquisa de 2016, Mader mostra como uma coalizão de atores poderosos força a digitalização para, em seguida, promover a retirada completa do dinheiro em papel de

circulação na mão dos pobres. Esses atores estão em busca do que ele chama de três “graals sagrados”: capitalizar os custos diários de transação; captar e analisar os “big data” gerados pelos pobres e exercer grande poder governamental sobre o dinheiro (MADER, 2016). Gabor e Brooks (2017) reforçam que as pegadas digitais deixadas pelos usuários das *fintechs* acrescentam uma preciosa massa de “big data” para empresas e governos, que lucram com a pobreza.

A apropriação de dados do usuário é também um ponto discutido por Arora (2019), para quem as *fintechs* se tornaram mais um instrumento de “vigilância” dos governos sobre os cidadãos nos países que ela analisou (China e Índia), especialmente na China, que tem liderado os avanços nesse segmento.

Com uma abordagem conceitual, entrelaçada com exemplos empíricos de Gana e Bangladesh, Boamah e Murshid (2019) examinam criticamente a ascensão do dinheiro móvel — *mobile money* (MM) em inglês — em países em desenvolvimento. Eles partem da premissa de que o uso de telefones celulares para serviços financeiros naqueles países ganhou destaque na última década.

Boamah e Murshid (2019) empregam análises do geógrafo David Harvey, referentes às leis da acumulação, para relacionar o fenômeno econômico de MM aos nexos entre capital e trabalho. Eles argumentam, entre outros pontos, que o MM surge como uma correção do tecnomercado para tornar visível, negociável e tributável o subproletariado urbano até então invisível, sem conta bancária e sem impostos, que se dedica principalmente ao setor informal. Tanto na África Subsaariana quanto no sul da Ásia, as leis e regulamentações sobre o uso do dinheiro móvel têm a mesma finalidade: tornar visível a informalidade para decodificar a riqueza que essa camada da população gera (BOAMAH; MURSHID, 2019).

2.4.2 Análise por países/regiões

Como foi explicado na seção 2.1, há um esforço de inclusão financeira no âmbito das Nações Unidas que vem sendo conduzido há décadas. A partir da orientação mais ampla pró-mercado das organizações internacionais, cada país implementou medidas de acordo com a sua realidade e os resultados variaram também segundo as especificidades locais.

A revisão bibliográfica trouxe 26 artigos que abordaram o estado da inclusão financeira em vários países e/ou regiões, possibilitando uma comparação com o Brasil, que também teve um caso estudado, o do Banco Maré, relatado na seção 2.3.1. Os pesquisadores analisaram tanto

o mercado financeiro local quanto as políticas públicas e as estratégias privadas para ampliar a inclusão financeira e, eventualmente, incluir as *fintechs*.

Os 26 artigos contendo a abordagem país/região (todos publicados entre 2016 e 2019) estão assim distribuídos: dois da África, quatro da América Latina, 13 da Ásia, cinco da Europa e dois do Oriente Médio. Destes, foram descartados 11 que, ou não puderam ser acessados — nesse caso, a maioria por não fazer parte dos periódicos assinados pela universidade — ou por não contribuírem significativamente para os objetivos desta pesquisa. Ficaram 15 artigos, entre os quais os mais citados aparecem no Apêndice A. O conteúdo foi resumido por região a seguir:

2.4.2.1 África

No Quênia, país que se destacou na inclusão financeira de sua população com uso de um mecanismo inovador — transferência de recursos por meio do celular (M-Pesa) para quem não tem conta em banco (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015) —, Onchng’a (2018) buscou determinar os impulsionadores e os efeitos dessas inovações, assim como o papel desempenhado por empresas de tecnologia financeira em instituições de microfinanças. Ele estudou o impacto das *fintechs* sobre o sistema de microfinanças daquele país a partir da análise das transações realizadas por 13 instituições de microfinanças entre 2011 e 2016.

Observando e comparando os relatórios anuais dessas instituições ao longo daquele período, o autor constatou que, apesar da relação positiva entre inovação e performance, houve uma forte queda de indicadores, como o ROA (*return on equitiy*), causada por alta da inadimplência dos empréstimos realizados. Dessa forma, a relação positiva entre a inovação financeira e o desempenho das instituições de microfinanças se torna negativa pelas elevadas taxas de inadimplência que derrubam drasticamente a lucratividade do negócio (ONCHNG’A, 2018).

No Egito, segundo Ghebrial (2019), a inclusão financeira foi colocada como prioridade durante os últimos anos como parte integrante de um programa de governo chamado “Visão 2030”. Apesar de resultados positivos, foram identificadas muitas barreiras do lado da oferta, relacionadas ao marco regulatório e legal, e da demanda, basicamente associada à limitada renda da maioria dos usuários, baixo nível de educação financeira e barreiras culturais (GHEBRIAL, 2019).

2.4.2.2 América Latina

Analisando os dados do Banco Mundial e do Fundo Monetário Internacional, Alleyne et al. (2017) mostram que cerca de metade dos países do Caribe são “mal atendidos” em serviços financeiros em comparação com a média da América Latina. Locais melhor servidos, como Jamaica e Bahamas, registram concentração de agências e caixas eletrônicos em áreas turísticas, fisicamente distantes da maioria da população. Também há importante restrição na oferta de crédito para pequenas e médias empresas como resultado de um contexto de piora do cenário econômico como um todo, especialmente após a crise financeira internacional de 2007-2008 que levou grande parte dos bancos estrangeiros a encerrarem atividade dos correspondentes sediados nas ilhas (ALLEYNE et al., 2017).

Chen (2017) analisa o desenvolvimento e o atual estado das microfinanças peruanas, examina os motores da recente consolidação no país e oferece uma visão sobre o futuro da indústria de microfinanças. Recomenda o investimento e a ampliação das *fintechs* como forma de garantir a competitividade do setor no país (CHEN, 2017).

León (2019) enfatiza a educação financeira no Equador, partindo do princípio de que, pela falta dela, a população está “imersa em sobre-endividamento”. Ao entrevistar usuários do sistema financeiro para a pesquisa, o autor encontrou questionamentos sobre o cumprimento do papel desse setor em contribuir com informações diretas para o progresso das pessoas e das empresas.

Os entrevistados disseram não encontrar, nas entidades financeiras e instituições de ensino, meios ou ferramentas que lhes permitam compreender os conceitos básicos de finanças e realizar ações concretas. Segundo o autor, essa avaliação coloca em dúvida o esforço conjunto entre bancos e governo que têm promovido iniciativas para fortalecer a educação e a inclusão financeira das pessoas por meio de regulamentações, normas e iniciativas (LEÓN, 2019).

2.4.2.3 Ásia

A China é alvo de dois dos seis estudos sobre inclusão financeira e *fintechs* no continente asiático. Ding et al. (2018) abordam a estratégia da Ant Financial, a maior *fintech* daquele país, que oferece pagamentos, gestão de patrimônio e empréstimos, concentrando-se nos mercados pouco atendidos pelos principais bancos chineses: os indivíduos de baixa renda, especialmente aqueles que vivem nas áreas rurais. A Ant Financial opera em conjunto com a plataforma Taobao, que pertence a outro gigante conglomerado chinês, a Alibaba, na concessão de

empréstimos e auxílio para a abertura de lojas físicas e virtuais. A Alibaba fornece computadores e treina moradores para atuarem como seus representantes nos centros, em geral situados em lojas de conveniência (DING et al., 2018).

Gruin e Knaack (2019) estudaram a evolução do sistema financeiro da China, desde o surgimento do sistema bancário paralelo até a expansão das *fintechs* (2009-2013). Segundo os autores, essas empresas surgiram para fazer a “intermediação de crédito não bancário”, catalisando mudanças institucionais orientadas para o mercado, com implicações econômicas e políticas de longo alcance.

Eles concluem que o crescimento do sistema bancário paralelo e das *fintechs* pode estar inserido na mesma trajetória de reforma e desenvolvimento que impulsionou a política econômica chinesa desde o início dos anos 1990. Destacam aspectos políticos por trás do movimento e dizem acreditar que, “desde sua perspectiva liberal ocidental”, as próprias forças por trás da liberalização financeira ampla e profunda também estão consolidando a legitimidade geral e a capacidade de governo do Partido Comunista Chinês (GRUIN; KNAACK, 2019).

Subeesh (2018) analisa a aplicação do programa indiano de inclusão financeira em Querala (estado da Costa Oeste), com foco em quatro aspectos: conscientização sobre produtos financeiros, hábitos bancários, nível de satisfação dos clientes com os bancos e a tendência de inclusão financeira. O estudo revela que houve aumento acentuado na oferta de serviços como caixas eletrônicos e agências bancárias nos últimos cinco anos, mas que o desempenho dos bancos públicos foi melhor no cumprimento das metas de inclusão financeira em Querala do que o dos privados. Segundo o autor, a população daquele estado tem pouco conhecimento sobre produtos e serviços bancários, mas seu nível de satisfação com os serviços é alto (SUBEESH, 2018).

A inclusão financeira na Indonésia é alvo do estudo de Breuer, Guajardo e Kinda (2018), cujo ponto de partida é a avaliação da eficiência do sistema financeiro local, considerada baixa. Com base nos dados do relatório *Global Findex* (2017), os autores relatam que a intermediação de crédito vem caindo desde a crise de 2008, com o crédito doméstico privado chegando a 38% do PIB no final de 2016, em comparação com 60% em meados de 1997.

Os depósitos bancários caíram 10 pontos percentuais em relação ao PIB, mas houve aumento da proporção de adultos titulares de contas em instituições formais: de 20% em 2011 para 36% em 2014. No entanto, essa proporção ainda é baixa em comparação com a média (59%) dos demais mercados emergentes na região. Os autores apontam a dimensão reduzida do sistema bancário, as fragilidades no ambiente legal e institucional, o alto poder de mercado e

as ineficiências operacionais contribuem para a fraca eficiência da intermediação (BREUER; GUAJARDO; KINDA, 2018).

Morgan, Zhang e Kydyrbayev (2018) traçam o panorama da inclusão e educação financeiras na região da Ásia Central como um todo e Grotenhuis (2019) foca em Mianmar. Morgan, Zhang e Kydyrbayev (2018) constatam que, de forma geral, o progresso da inclusão financeira e do desenvolvimento financeiro nas economias da Ásia Central e do Sul do Cáucaso foi inferior ao de outras economias asiáticas, em parte por consequência das rupturas e instabilidades após a dissolução da União Soviética em 1991. Segundo eles, a inclusão financeira nessas economias, de acordo com os indicadores mais amplamente utilizadas, está, no geral, ligeiramente abaixo da média esperada em relação ao PIB per capita.

Em termos de porcentagem de adultos com conta formal, Azerbaijão, Cazaquistão e Uzbequistão estão significativamente abaixo do nível esperado, enquanto os outros cinco países estão bastante próximos da tendência asiática geral. Há questões que perpassam a religião, baixa oferta de empréstimos a pequenas e médias empresas, grandes variações de acesso entre as regiões urbanas e rurais (MORGAN; ZHANG; KYDYRBAYEV, 2018).

O acesso a outros produtos financeiros, como seguros, é bastante baixo e, mesmo em países com renda per capita relativamente alta, como o Azerbaijão, a penetração de contas correntes é baixa. A falta de confiança no setor financeiro é um problema na região, refletindo o legado da turbulência financeira e econômica após a dissolução da antiga União Soviética. Esse é especialmente o caso da Armênia e da República do Quirguistão. A ineficiência das leis de falência e os elevados requisitos de garantias devidos aos fracos sistemas de avaliação de crédito também constituem barreiras ao acesso financeiro. A corrupção é um problema significativo em vários países e a ampla participação no setor informal torna difícil para trabalhadores e empresas fornecerem dados que comprovem sua capacidade de pagamento (MORGAN; ZHANG; KYDYRBAYEV, 2018).

Grotenhuis (2019) investiga a influência e o potencial do dinheiro móvel na inclusão financeira em Mianmar. Os resultados de seu estudo demonstram que o dinheiro móvel aumenta significativamente a probabilidade de os usuários receberem remessas, mas não influi sobre a probabilidade de formação de poupança (GROTENHUIS, 2019).

Em texto assinado com Bersudskaya, McCaffrey (2017) apresenta uma estrutura para entender o tamanho da rede de agentes ativos dentro de um ecossistema financeiro digital. Utilizando um modelo para calcular o número de agentes e pontos de venda (lojas) em cinco principais mercados financeiros digitais — Bangladesh, Quênia, Paquistão, Tanzânia e Uganda

— eles demonstram que a forma como a indústria calcula a presença de *fintechs* hoje leva a uma superestimação da inclusão financeira proporcionada por essas empresas.

2.4.2.4 Europa

Meskoub (2018) faz uma importante descoberta em seu estudo: embora as razões para a exclusão financeira na região variem entre os países, grupos semelhantes de pessoas são atingidos, independentemente do nível de exclusão do país ou de sua prosperidade e acessibilidade, competitividade ou eficiência de seus mercados financeiros. Alguns grupos estão desproporcionalmente representados na população excluída financeiramente: pais solteiros, jovens entre 18 e 25 anos, estudantes, desempregados, solteiros sem filhos, aposentados com baixa escolaridade e residentes rurais.

O autor destaca que fatores normalmente associados à pobreza, como desemprego, renda situada no quartil mais baixo e paternidade solitária, permeiam países com diferentes graus de exclusão financeira, aumentando em importância à medida que se desce no ranking dos países por prosperidade, mas se sobe no ranking por desigualdade (MESKOUB, 2018).

Em suma, não é a falta de competitividade e a ineficiência do setor financeiro, conforme argumentado pela direção da União Europeia, que está por trás da exclusão financeira. Melhorar o acesso aos serviços financeiros, oferecendo contas bancárias aos excluídos financeiramente, é um primeiro passo que, na realidade, mostra-se muito limitado para lidar com a inclusão financeira. O autor acrescenta que o “objetivo econômico” por trás das iniciativas de inclusão se referem sempre à segurança financeira dos bancos e não à melhoria econômica da situação das pessoas social e financeiramente excluídas (MESKOUB, 2018).

2.4.2.5 Oriente Médio

O artigo de Hathroubi (2019) sugere que a inclusão financeira é alta e positivamente correlacionada ao índice de desenvolvimento humano e à parcela empregada da população adulta na Arábia Saudita. Por outro lado, tem peso insignificante no PIB real per capita e guarda uma relação negativa com a parcela da população rural e das mulheres na população adulta. O estudo demonstra que existe uma relação causal não linear entre inclusão financeira, desenvolvimento humano e crescimento econômico no longo prazo, enquanto, no curto prazo, nem a inclusão financeira nem o crescimento econômico guardam causalidade entre um e outro.

Na análise do autor, a alta dependência do petróleo e o papel dominante do setor público deixam pouco espaço para o setor privado desempenhar um papel significativo na economia. Nesse tipo de economia, os bancos estão interessados em grandes projetos, deixando de lado as pequenas e médias empresas, promovendo a exclusão financeira de uma parte da população, especialmente mulheres e jovens que não possuem bens para dar em garantia a empréstimos (HATHROUBI, 2019).

2.4.3 Políticas públicas

Kear (2013) analisa a inclusão como política distributiva com ênfase nas reivindicações de novos “direitos financeiros”, que podem ser sinônimo de cidadania financeira. Para este autor, a exclusão financeira é um problema de governança, isto é, um fenômeno que ameaça a segurança e a autonomia dos mercados financeiros. Com base na distinção de Foucault entre tecnologias de disciplina e segurança, Kear descreve como são formados e controlados os sujeitos financeiros (KEAR, 2013).

Com certa dose de otimismo, Chacaltana, Leung e Lee (2018) apontam as *fintechs* como nova tendência no mercado financeiro que pode ajudar os formuladores de políticas públicas a formalizarem trabalhadores de baixa renda. Busko, Krupa e Chojnacka (2018) destacam que crianças, adolescentes e jovens adultos estão se tornando um grupo de clientes cada vez mais atendidos pelos bancos e questionam se é ética a oferta de produtos e serviços a clientes com pouco conhecimento financeiro e pouca experiência em finanças.

Haddad e Hornuf (2019) investigaram os determinantes econômicos e tecnológicos que induzem o empreendimento em *fintechs*. Concluíram que uma economia bem desenvolvida, maior disponibilidade de capital de risco e de infraestrutura tecnológica (internet segura e assinaturas de comunicação móvel) fazem toda a diferença na atração de investimentos para a formação de *startups* de *fintech*, bem como a disponibilidade de mão-de-obra. Por outro lado, quanto mais difícil o acesso das empresas a crédito, mais as *fintechs* florescem em um país. Os autores sugerem que a formação de *startups* de *fintech* não deve ser deixada ao acaso, mas necessita políticas ativas no fomento desse novo setor (HADDAD; HORNUF, 2019).

2.4.4 Regulamentação

Jones e Knaak (2019) apontam para a necessidade de revisão da regulamentação desde uma nova ótica. Argumentam que o arcabouço de regras atual, conduzido pelo BIS e pela Iosco,

foi construído para o sistema financeiro tradicional, dentro da lógica centro-periferia. Além da dificuldade de prever e supervisionar todos os riscos das *fintechs* — como o BIS sustenta —, seu foco é mais a estabilidade que a inclusão financeira.

Os autores propõem a criação de um novo corpo regulatório internacional especial para as *fintechs*, que contemple a experiência dos países em desenvolvimento — onde as plataformas financeiras estão mais assentadas —, especialmente aqueles que já somam mais de uma década de experiência, como China e Quênia (JONES; KNAACK, 2019). Davis, Maddock e Foo (2017) exploram a nova regulamentação dos empréstimos por meio de plataformas tecnológicas na Indonésia, um país com baixas taxas de inclusão financeira.

Tsai (2018) aponta os dilemas dos órgãos reguladores entre a regulação prudencial e o estímulo à competição e inovação. Ele estuda a reação das autoridades de regulação dos Estados Unidos, China e Taiwan quanto ao avanço dos empréstimos P2P¹¹ (*peer-to-peer* ou par a par).

Segundo o autor, os Estados Unidos foram reativos, exigindo que as plataformas cumprissem totalmente a regulamentação existente, enquanto a China, embora inicialmente também adotasse uma postura mais reativa, apenas limitou o alcance das plataformas P2P. A resposta regulatória de Taiwan aos empréstimos P2P começou reativa, impondo limites dentro da regulamentação existente. No entanto, com o tempo, tornou-se mais proativa, introduzindo uma legislação para *fintechs* que concilia inovação com uma postura de cautela (TSAI, 2018).

2.4.5 Tecnologia e inovação

Por trás da disseminação das *fintechs* pelo mundo está uma guerra de gigantes da tecnologia (CHISHTI; BARBERIS, 2016). Chen (2018) afirma que empresas como Google, Apple e Amazon, as chamadas “big tech”, estão entrando na indústria de serviços financeiros, trazendo com elas milhares de pequenos empreendedores (*startups*) treinados nas universidades e outros centros de desenvolvimento tecnológico que buscam inserção no mercado de bancos, gestores de recursos de terceiros e seguradoras.

Com enfoque na China e nos Estados Unidos, o estudo analisa o desenvolvimento da inovação tecnológica e aponta para o futuro, incluindo inteligência artificial e aprendizado de máquinas (*machine learning*) (CHEN, 2018). Por outro lado, Frost et al. (2019) afirmam, em

¹¹ Os empréstimos P2P são operações eletrônicas que possibilitam a negociação direta entre credores e tomadores, sem a intermediação de bancos tradicionais, criando um acervo de dados que permite uma análise ágil e rápida, facilitando e desburocratizando a operação, reduzindo o custo para ambas as partes; daí terem tido rápido e significativo crescimento naqueles países na última década.

uma análise produzida para o BIS, que as gigantes da tecnologia têm mais influência em países com um setor bancário menos competitivo e uma regulação menos restrita. Atualmente, com a entrega de serviços financeiros ao público, massivamente, por meio da tecnologia, os dados se transformaram em ativos valiosos, não apenas para as empresas financeiras, mas para todo e qualquer tipo de organização (SCHIFF; MCCAFFREY, 2017).

Diante dessa realidade, Roessler (2018) levanta a questão da desigualdade digital. Para muitos, especialmente em países de baixa renda, o telefone celular serve como porta de entrada para a economia digital. Os avanços nos aparelhos de smartphones e serviços de valor agregado, como dinheiro virtual e internet móvel, revolucionaram a comunicação, o acesso à informação e aos bancos, mesmo para as famílias mais pobres. À medida que as taxas globais de penetração de telefones celulares continuam a aumentar, afirma o autor, há uma tendência a supor que a primeira onda do acesso a celulares está se aproximando da defasagem (ROESSLER, 2018).

O artigo questiona essa suposição sob três aspectos. Em primeiro lugar, é verdade que o telefone móvel representa a tecnologia de informação e comunicação mais acessível da história. Mas, em segundo lugar, há também uma persistente desigualdade nesse segmento, pois fatores socioeconômicos (educação, renda, gênero e idade) restringem a propriedade desses equipamentos e, principalmente, a migração para tecnologias mais avançadas de celulares (smartphones) e serviços (dinheiro móvel e internet) (ROESSLER, 2018).

Assim, a verdadeira extensão da propriedade de celulares provavelmente estará superestimada, ofuscando a verdade sobre a exclusão digital. Consequentemente, programas e serviços serão desenvolvidos para dar suporte a um conjunto de usuários, deixando de lado outro conjunto importante de pessoas que vão ficar ainda mais para trás nos esforços de inclusão digital (ROESSLER, 2018).

Terceiro, mesmo com o aumento das taxas de penetração, a propriedade de telefones celulares entre as famílias de baixa renda é muito mais irregular do que geralmente é reconhecido. A questão da rotatividade de aparelhos e de chips (SIM), quando os usuários perdem e depois precisam adquirir novamente a tecnologia móvel, foi negligenciada, mas representa uma fonte crítica de desigualdade digital. O autor conclui o artigo, discutindo possíveis soluções políticas para a rotatividade móvel, trabalhando dentro das restrições socioeconômicas existentes para aumentar a inclusão digital (ROESSLER, 2018).

2.4.6 Gestão do negócio

Bernards (2019) analisa a aplicação de psicométrica em sistemas padrão de pontuação de crédito (*credit score*) por *fintechs* que se propõem a realizar a inclusão financeira. Sua conclusão é que falham em três aspectos: primeiro, o caráter reutivo de *frameworks* abstratos que se chocam com a realidade complexa dos excluídos; segundo, a maneira pela qual os sistemas de pontuação de crédito interagem com as infraestruturas dos sistemas financeiros existentes; terceiro, a dificuldade de obter lucros financeiros, dada a fragilidade financeira e social dos clientes (BERNARDS, 2019).

2.4.7 Outros

Alguns artigos abordaram a questão das *fintechs* desde um ponto de vista mais macroeconômico, especialmente os efeitos e impactos registrados e/ou esperados das plataformas sobre o crédito, a capacidade de gestão da política financeira e o desempenho da economia como um todo.

Destaque para Sheng (2015) que, ao analisar a evolução do sistema financeiro nas economias emergentes, pós-crise financeira global de 2007-2008, e tentar projetar para o futuro, conclui que a chegada das *fintechs* mudou a forma como o desenvolvimento econômico e social é visto pelos economistas. O peso do acúmulo de capital, terra e trabalho para o crescimento econômico dá lugar cada vez mais a conhecimento, inovação, tecnologia e governança. O autor argumenta que o atual paradigma pelo qual vêm sendo analisadas as finanças pré-crise está defasado, exigindo um reexame em perspectivas novas, complexas, interativas e sistêmicas (SHENG, 2015).

Cull e Morduch (2017) afirmam que as microfinanças fracassaram no objetivo de prover recursos aos pobres para gerar autoemprego a partir do empreendedorismo, mas servem para suprir necessidades imediatas. Sharma et al. (2019) ressaltam que ter uma conta bancária pode ser não muito mais que um primeiro passo, pois a inclusão financeira, no verdadeiro sentido, significaria acesso a outros tipos de produtos e serviços financeiros como crédito e seguro. No entanto, a informalidade de empregos com renda não-regular e não registrada se torna o maior desafio para as instituições financeiras prestarem esses serviços a uma grande parte da sociedade (SHARMA et al., 2019).

3 LENTE TEÓRICA

Neste tópico é apresentada a teoria dos campos de ação estratégica (TCAE), dois de seus principais teóricos e um quadro comparativo dos pontos que unem essas teorias em torno do tema da dissertação-

A ideia de campo tem sido central para a nova sociologia econômica e o novo institucionalismo na análise de organizações, à medida que explica a relação entre os indivíduos (agentes) no entorno social (campo). A abordagem está inserida em um contexto mais amplo de questionamento de pressupostos da escola econômica neoclássica, iniciado na década de 1980, como resultado da busca por um caminho para inserir as influências não-econômicas, as quais, na economia clássica, são consideradas externalidades. Na visão de Swedberg (2006), o conceito de campo ajuda a fazer a interface entre a economia e a política, com a vantagem de não se restringir às interações diretas oferecidas pelos conceitos de redes ou de imersão.

Nesta dissertação são articuladas as visões de Bourdieu (2005) e Fligstein e McAdam (2012), discutindo-se a aplicação dessas abordagens na compreensão e análise das *fintechs* como construções sociais.

3.1 PIERRE BOURDIEU

Pierre Bourdieu se inspira nas ideias de Max Weber e Karl Marx para desenvolver sua teoria que tem foco na economia, em especial na crítica à ortodoxia econômica (BOURDIEU; WACQUANT, 1992; BOURDIEU, 2005). Adepto do pensamento estruturalista construtivista — que submete o indivíduo às estruturas sociais, ao mesmo tempo em que assume que as estruturas são construídas pelos agentes sociais —, Bourdieu interpreta que a linha de pensamento econômico ortodoxo pressupõe que os elementos básicos da economia clássica (como demanda e oferta) são dados a priori, o que ele contesta, contrapondo que as “disposições econômicas [...] não têm nada de natural” (BOURDIEU, 2005, p. 19). São construções sociais, arquitetadas e reproduzidas hierarquicamente por meio de imposições dos detentores dos capitais sociais, dentro de um campo específico (BOURDIEU, 2005).

O conceito de “habitus” é chave na teoria bourdiana, representando uma condição do indivíduo dentro da coletividade. “O habitus é subjetividade socializada, transcendental histórico, cujas categorias de percepção e de apreciação (os sistemas de preferência) são o produto da história coletiva e individual” (BOURDIEU, 2005, p. 47).

Na visão de Bourdieu, são os indivíduos que reproduzem as estruturas sociais e, ao mesmo tempo, são eles mesmos produtos da história e da estrutura social na qual habitam. Dessa forma, as ações dos agentes sociais são racionalmente limitadas, restritas à estrutura social. Entretanto, há sempre a possibilidade de transformação dos agentes sobre as estruturas, pois o “habitus” não é um padrão que se reproduz automaticamente.

O campo é visto por Bourdieu (2005, p. 33) como arena de “lutas destinadas a conservar ou a transformar o campo de forças”, dependente das estruturas sociais de poder. As lutas e conflitos levam à hierarquização do mundo social que reage, dividindo-se em campos. Os setores empresariais são um tipo de campo específico, podendo ser cada empresa um subcampo.

Dentro dessa estrutura reorganizada pelas lutas internas, os campos vão se assentando em torno da oposição entre dominantes, “que são chamados, às vezes, de *first movers* ou de *market leaders* e os *challengers* [desafiantes]” (BOURDIEU, 2005, p. 36). Os dominantes são os que ditam as regras do jogo, impondo-as de forma a perpetuar o jogo. No mundo empresarial moderno, são os dominantes que determinam os preços, as condições de negociação, a introdução de novos produtos e as ações de promoção e distribuição.

Assim, segundo Bourdieu (2005, p. 39), “as mudanças no interior do campo são frequentemente ligadas a mudanças nas relações com o exterior do campo”, sempre dependendo dos dominantes, que podem, ao diversificar-se, aproveitar as competências (tecnológicas, financeiras) para fazer ofertas em outros campos. O agente exterior mais importante é o Estado, pelo qual as empresas competem para garantir o poder. O alvo dessa disputa é a capacidade que só o Estado tem de regulamentar, garantir direitos de propriedade e outras intervenções como tarifas, créditos e compras públicas (BOURDIEU, 2005).

A teoria dos campos de Bourdieu se opõe à visão “atomista e mecanicista” (relativa à física newtoniana) da ortodoxia econômica, que superestima as chamadas “leis de mercado” que reduzem os agentes (acionistas, gerentes ou empresas) a simples “pontos materiais intercambiáveis” (BOURDIEU, 2005, p. 30).

No texto intitulado *O campo econômico*, Bourdieu (2005) expõe a perplexidade com essa suposta tábua de mandamentos divinos que considera oferta, demanda e mercado como inescapáveis, enquanto os estudos dele sobre produção e comercialização de casas próprias na França mostravam que o mercado é, na verdade, “produto de uma construção social, é um tipo de artefato histórico, do qual somente a história pode dar conta” (BORDIEU, 2005, p. 17). A citada ortodoxia econômica, que alça o mercado à condição de mito, nasce no interior das sociedades pré-capitalistas, onde se encontrava imersa nas instituições políticas e religiosas para

separar-se posteriormente, com o advento do capitalismo, e dominar a sociedade, conforme descreveu Karl Polanyi, citado por Swedberg (2004).

No conceito desenvolvido por Bourdieu (2005), o campo é o conjunto de agentes (empresas) com poderes para ditar regras de acordo com o volume de recursos (*strategic market assets*) e a estrutura de capital de que dispõem, seja este financeiro (atual ou potencial), cultural, humano, tecnológico, jurídico, organizacional (incluindo informação e conhecimento), comercial e simbólico (como imagem ou fidelidade à marca). O domínio da estrutura determina as relações de forças entre as firmas, conferindo poder sobre o campo e, portanto, sobre os pequenos detentores de capital; sobre o direito de entrada e a distribuição de lucros.

O setor financeiro, alvo deste estudo, aparece na obra de Bourdieu tanto como um campo em si quanto como *strategic market asset* de outros setores (fonte de capital financeiro), tendo acumulado um tal volume de recursos e poder que se concretizou como fatalidade, praticamente sem necessidade de intervir diretamente junto aos governos nacionais para lhes impor ou proibir uma política de seu interesse ou desinteresse.

3.2 FLIGSTEIN E MCADAM

Abordando diferentes teorias já estudadas anteriormente (BOURDIER; WACUANT, 1992; MEYER; SCOTT; 1983; DIMAGGIO; POWELL, 2005; LAUMANN; KNOKE, 1978) Fligstein e McAdam (2012) identificam as lacunas e oportunidades de melhorias. O objetivo deles é desenvolver uma teoria integrada a partir do contexto das relações sociais em campos de ação estratégica (CAE). Baseados em uma revisão da literatura histórica e arqueológica, os autores fazem uma ligação com os conceitos da sociologia da sociabilidade, utilizando teorias clássicas de Weber, Durkheim e Mead.

A partir das relações sociais dos atores nos campos e entre os campos (*mesolevel*) e pensando as relações entre eles para promover a manutenção e a possibilidade de mudança de poder, Fligstein e McAdam (2012) definem campo de ação estratégica como

uma ordem social de nível meso em que atores (que podem ser individuais ou coletivos) interagem, com conhecimento uns dos outros e sob um conjunto de conhecimentos comuns sobre os propósitos do campo, as relações no campo (incluindo quem tem poder e por que), e as regras do campo” (FLISGTEIN; MCADAM, 2012, p. 3).

Os autores acentuam que o campo de ação consiste não apenas de participantes que estão empenhados em uma finalidade qualquer, mas também de outros membros, como o Estado e

grupos que sejam afetados de alguma maneira (fornecedores, prestadores de serviços). Fligstein e McAdam (2012) dividem os campos de ação estratégica em três estágios — emergentes, estáveis e em crise — e, para identificar em qual deles o campo se encontra, sugerem examinar em que tipo de ações os grupos estão engajados, o que dá uma pista sobre a natureza das condições correntes.

Os autores têm por objetivo construir uma teoria própria capaz de explicar como a estabilidade e a mudança são apropriadas pelos atores sociais em arenas circunscritas. O mais importante componente de sua teoria é o CAE, a própria organização social, política, econômica da sociedade civil e do Estado. As questões que movem os autores são: em que condições os campos de ação surgem? Como são criados? Por quem? Com que propósito?

A ideia central é que a emergência de um campo é semelhante a um momento de movimento social, no qual coisas completamente novas podem ocorrer, que torna possível o surgimento de ações e organizações inovadoras, mobilizadas em torno do apelo a novas identidades coletivas. Nesse tipo de situação, os campos podem se reaglomerar em uma ordem política e social solidificada. Da mesma forma, quando os campos entram em colapso, a situação uma vez mais se torna fluida e muitas coisas são possíveis.

Os campos de ação estratégica geralmente surgem da necessidade de estabelecimento de algum grupo, por diversos motivos, mas, no passado recente, quatro fatores levaram à criação de novos campos: densidade populacional, hoje muito maior que no passado; avanços tecnológicos que expandem a capacidade de interação das ações humanas; a existência de “campos próximos” e o avanço dos modernos Estados-Nação, com autoridade especial para determinar a legitimidade e estabelecer as regras para a maioria das arenas públicas (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

A emergência de um novo campo ocorre quando no mínimo dois grupos buscam ocupar um espaço social previamente desorganizado em um quadro no qual a ausência de regras compartilhadas torna a situação inerentemente instável. E neste ponto entra a grande inovação do estudo de Fligstein e McAdam: o conceito de habilidade social (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012; FLIGSTEIN, 2007).

Trata-se de uma mistura complexa de facilidades cognitivas, afetivas e linguísticas que torna os indivíduos mais ou menos efetivos como atores hábeis estratégicos, extremamente bem adaptados à demanda da ação coletiva. O objetivo é prover uma compreensão sociológica que utiliza a capacidade existencial e a necessidade de significado e pertencimento como núcleo para compreender como as pessoas criam e sustentam mundos sociais em nível *meso*. A

construção de significados está indissociavelmente ligada às disputas pelo poder, status e outros interesses.

Fligstein e McAdam (2012) acreditam que as perspectivas para a estabilidade, o conflito e a mudança dentro do campo são geralmente moldadas tanto por dinâmicas internas quanto externas, por eventos abrigados em campos de ação estratégica com os quais o campo em questão tem laços muito estreitos e às vezes muito dependentes. No terceiro capítulo de sua obra, eles fazem um exame detalhado do macroambiente mais amplo no qual os campos estão imersos a partir da ação colaborativa, fazendo um paralelo com sociedades pré-históricas.

A caracterização dos limites interno e externo é uma tarefa difícil, mas, dentro dessa perspectiva, os campos de ação estratégica são inseridos hierarquicamente uns nos outros, em um sistema que espelha as matrioscas russas. Apontam também o papel dos Estados modernos, que é o de estabilizar/certificar, reproduzir e transformar os campos não-estatais. Nessa parte, Fligstein e McAdam (2012) lançam outro elemento-chave de sua teoria: as unidades internas de governança (UIGs).

Os autores definem UIGs como organizações ou associações dentro do campo cujo único trabalho é assegurar a estabilidade e a ordem de rotina da ação estratégica do campo. Por exemplo, comitês de ética dentro de uma ordem estadual de profissionais, a exemplo de advogados, engenheiros e técnicos esportivos. Os encarregados de funções nas UIGs passam a maior parte de seu tempo interagindo com seus pares em organizações estatais ou não-estatais; fazem lobby junto a legisladores e a entidades congêneres internacionais. Sua missão central é cultivar relações favoráveis com atores importantes nesses campos e usar esses relacionamentos para defender os interesses do campo de ação estratégica (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

3.3 ESTÁGIOS DO CAMPO

Como um dos objetivos desta dissertação é analisar em qual estágio se encontra o campo das *fintechs*, é necessário apresentar as características que diferenciam os estágios de um campo (estável, emergente, em crise) segundo a visão de Fligstein e McAdam (2012), iniciando pela categoria “estável”.

Em um campo já existente, os atores interagem no sentido de manter a ordem estabelecida por meio de ações estratégicas que promovem mudanças apenas em resposta ao que os outros estão fazendo dentro do campo. Nesse contexto, espera-se que as mudanças sejam mais incrementais, imitativas e geralmente em reação aos movimentos dos outros dentro de um processo de adaptação e aprendizado. Isso não quer dizer, no entanto, que a simples reprodução

seja a única coisa que acontece em campos estabelecidos; ao contrário, disputas por vantagens e mudanças incrementais são a norma, mesmo nos mais estáveis campos de ação (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

A fonte das mudanças em campos estáveis pode ser interna e/ou externa e, embora os dominantes e os desafiantes disputem espaço dentro do campo por meio do aprendizado de novas estratégias e táticas, o ímpeto para essa disputa está menos ligado à competição dentro do campo e mais em como os termos da competição são alterados pelos eventos ou atores externos. São necessários novos subsídios para mudar o equilíbrio de poder dentro do campo, que podem ser eventos dramáticos ou choques exógenos ou a infusão de novos recursos e/ou ideias de fontes externas que reforcem a estratégia dos desafiantes (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Em outro estágio, a emergência de um novo campo ocorre quando, no mínimo, dois grupos buscam ocupar um espaço social previamente desorganizado em um quadro no qual a ausência de regras compartilhadas torna a situação inerentemente instável. Sob essas circunstâncias, entra em cena o ator social hábil, geralmente trabalhando para estabilizar os grupos internamente enquanto interage com outros potenciais membros do campo (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Para que um campo emergja, os atores envolvidos na negociação devem atingir um grau de consenso em quatro condições: compreensão do que está em disputa — significa que a maioria dos atores de um campo compartilha os temas em disputa, o que não quer dizer que concordem com a divisão daquilo que está em jogo no campo —; a existência de um número relativo de atores “fixos” cujos papéis e status são definidos consensualmente entre todos; consenso sobre regras, ou seja, entendimento compartilhado sobre a natureza das regras que vão governar a interação no campo e sobre as táticas possíveis e legítimas para cada papel; visão coletiva, isto é, a existência de um quadro interpretativo dos atores estratégicos coletivos e individuais sobre o que os demais fazem ou deveriam estar fazendo (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

A existência dessas condições é importante para que o campo emergente alcance a estabilidade, mas não é garantia de que a estabilidade perdure, porque as identidades dentro do campo podem mudar ao longo do tempo, bem como os acordos sobre o que é o espaço social. E mesmo alcançando a estabilidade, muitos campos demoram anos para se consolidar (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Com referência ao estágio de crise, Fligstein e McAdam (2012) explicam que, após formados, estabilizados ou não, os campos de ação estratégica passam por processos durante

sua rotina que podem causar desestabilização. As fontes de desestabilização são normalmente externas — invasão de grupos de fora, descoberta de novas firmas em setores estabelecidos, criação de novos partidos em sistemas políticos multipartidários —, mas há exceções à regra, quando processos internos provocam instabilidade e crise. Os desafiantes de fora são os adversários mais efetivos porque não estão limitados pelas convenções dos campos de ação estratégica; ao contrário, são livres para trazer novas definições da situação e novas formas de ação (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Macroeventos, como guerras, depressões e revoluções, também são casos em que uma crise severa enfraquece o regime existente ou leva a uma situação revolucionária. A habilidade dos atores do Estado para ajudar um intermediário ou certificar um novo estabelecimento estará seriamente comprometida e, nesses casos, as ações dos atores do Estado estarão mais aptas a promover a instabilidade do que a ordem (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

3.4 PONTOS DE CONTATO

A TCAE sofre grande influência da obra de Bourdieu pela sua ênfase na ação dos atores e, do ponto de vista teórico, há um claro paralelo entre a obra de Fligstein e McAdam e a de Bourdieu na questão dos conceitos utilizados: campo, concentração de capitais como manutenção do poder, o Estado como mantenedor do status quo, os desafiantes (*challengers*) como indivíduos que geram risco à estabilidade do poder dos *first movers* ou dominantes (*incumbents*).

Uma diferença relevante entre a abordagem dos autores é que Bourdieu foca sua análise nas ações dos agentes individuais, ao passo que Fligstein e McAdam abordam as relações sociais coletivas dos atores em geral, nos campos e entre os campos. Essa diferenciação pode ser percebida com a distinção nos termos de agente e de atores sociais.

Bourdieu utiliza o termo agente social, ou seja, indivíduo dotado de ação. Fligstein e McAdam (2012) trabalham com o conceito de atores sociais, que pressupõe a pluralidade de atores ou grupos de indivíduos como atores, que poderá variar conforme o “cenário” no qual estiverem atuando.

A distinção na abordagem também pode ser pensada pela amplitude da análise dos autores. Bourdieu trabalha em uma análise de *macrolevel*, com abordagem mais centrada nas estruturas sociais e nas hierarquias de poder dos detentores de capitais. Fligstein e McAdam levam sua análise para o nível de *mesolevel*, pensando as relações entre os atores para promover

a manutenção e a possibilidade de mudança de poder. Um resumo desses pontos pode ser visto no Quadro 3.

Quadro 3 – Comparativo entre correntes da TCAE

Aspectos-chave	Bourdieu	Fligstein e McAdam
Definição/conceito de campo na análise organizacional	Espaços estruturados de posições/postos cuja ordem social é ocupada por agentes e distribuída com base em capitais específicos (financeiro, cultural, simbólico).	Arenas socialmente construídas, nas quais os atores, com variados aportes, buscam vantagens.
Principal contribuição em termos conceituais	Habitus – agentes no interior das estruturas sociais, capazes de agir e/ou restringir a ação.	Ator social hábil; emergência e transformação dos campos — emergentes, estáveis, crise
Atores/agentes	Líderes de mercado (<i>market leaders</i>) e desafiantes (<i>challengers</i>).	Dominantes (<i>incumbents</i>) e Desafiantes (<i>challengers</i>)
Relação com a concepção de poder	Agentes com altas dotações de capital dominam a definição de crenças e regras que organizam o espaço social	Habilidade social — atores capazes de mobilização e construção de coalizões
Papel/relevância do Estado	Poder de regulamentação, direitos de propriedade; contribui para a construção da oferta e da demanda	Conjunto de campos que define ou ratifica e impõe as regras do convívio público

Fonte: Elaborado pela autora com base em Bourdieu (2005), Fligstein e McAdam (2012)

Fligstein e McAdam avançam na explicação e na possibilidade de aplicação da teoria dos campos a partir da transformação dos conceitos de Bourdieu em algo, de certa forma, mais aplicável aos fenômenos sociais e, por esse motivo, *A theory of fields* (2012) foi escolhido entre os três trabalhos como base para a identificação das *fintechs* como campo de ação.

Segundo os sociólogos estadunidenses, se há dois ou mais grupos ou organizações que disputam um espaço, com objetivos suficientemente similares, que os obrigam a levar um ao outro em consideração em suas ações e decisões, então aí existe um campo em formação.

4 METODOLOGIA

Para esta dissertação, buscou-se uma postura epistemológica que permitisse entender o mundo do ponto de vista daqueles que o vivenciam, a partir de uma visão interpretativa de estudos de caso, como definem Diniz et al. (2006, p. 7): “Essa abordagem permite entender o objeto de pesquisa como construído socialmente pelos atores, capazes de moldar os significados a partir de eventos e fenômenos, em processos complexos e longos de interação social”. Para os autores, “preparar uma interpretação é também construir uma leitura destes significados, é oferecer a construção do pesquisador a partir da construção dos atores em estudo” (DINIZ et al. 2006, p. 7).

4.1 DESENHO METODOLÓGICO DA PESQUISA

Por ser *fintech* um tema pouco estudado, optou-se por uma abordagem exploratória qualitativa (SELLTIZ, 1976; MINAYO, 2001; PARÉ et al., 2015) no desenvolvimento de uma pesquisa descritivo-analítica.

Minayo (2001) e Paré et al. (2015) explicam que a pesquisa qualitativa se preocupa com uma realidade que não pode ser quantificada (motivos, aspirações, crenças, valores), trilhando, assim, um acesso mais profundo às relações, aos processos e aos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2001). Ao mesmo tempo, permite procurar, identificar, selecionar e abordar dados abstratos para responder a questões que ultrapassam os números e/ou estatísticas (PARÉ et al., 2015).

Em contraste, uma análise quantitativa — por exemplo, saber quantos clientes as *fintechs* obtiveram junto a determinados grupos de usuários e qual a evolução desse dado — não explicaria por que os usuários utilizaram esse serviço e em quais condições e, principalmente, se eles foram incluídos financeira e socialmente na aceção dos conceitos utilizados na seção 2.1.

Embora o setor financeiro tenha atravessado sérias crises — a última em 2008 —, afirmar que as *fintechs* nascem de geração espontânea, consensual, se são fruto de choques exógenos ou da mediação de eventos desestabilizadores que caracterizam o estágio de ruptura, exige uma análise mais profunda para a qual Fligstein e McAdam (2012) oferecem, no capítulo 6 (*Methodological considerations*), um roteiro objetivo. Segundo eles, identificar a emergência

de um campo é, frequentemente, o estágio mais desafiador para os pesquisadores. As características dessa etapa se tornam claras quando são respondidas as seguintes questões:

- Quem são os atores-chave que disputam o controle do campo emergente?
- Que concepções alternativas de campo de ação estratégica esses atores representam?
- Que recursos — materiais, políticos, ideológicos — cada ator traz para o esforço de fundação do novo campo?
- Quem prevaleceu na luta e por quê?
- Que papel os atores externos — especialmente o Estado — exerceram no episódio de fundação?
- Quais os principais termos estabelecidos ao final do processo?
- Quais unidades foram estabelecidas para criar as rotinas e salvaguardas do novo campo?

Essas questões foram traduzidas em um roteiro de entrevista que tem por objetivo identificar se, durante a emergência do campo, houve a inclusão financeira dos atores.

Para a coleta de informações técnico-científicas para fundamentar os objetivos da pesquisa foram utilizadas duas técnicas: revisão sistemática de literatura (capítulo 2) e entrevistas estruturadas em profundidade.

Entrevista em profundidade é uma técnica de pesquisa qualitativa que envolve a condução intensiva de entrevistas individuais com um pequeno número de entrevistados para explorar suas perspectivas sobre uma ideia, programa ou situação particular (BOYCE, 2006; GUION, DIEHL & MCDONALD, 2011). É um instrumento útil quando se deseja informações detalhadas sobre o pensamento e comportamentos dos entrevistados e são frequentemente usadas para fornecer contexto a outros dados, oferecendo uma imagem mais completa do cenário que se está investigando. Segundo Boyce (2006), a principal vantagem das entrevistas em profundidade é que elas fornecem informações muito mais detalhadas do que as disponíveis por meio de outros métodos de coleta de dados, como pesquisas.

No entanto, existem algumas limitações e armadilhas que devem ser levadas em consideração, entre elas a propensão à interferência dos preconceitos - no esforço de "provar" uma tese ou visão, as perguntas e as respostas podem ser tendenciosas – e a demora, pois as entrevistas podem exigir muito tempo para ser realizadas, transcritas e analisadas. Outra crítica comum é que os resultados podem não ser generalizáveis, dado a pequena quantidade de amostras (BOYCE, 2006).

4.1.1 Roteiro

Para levar a campo as entrevistas e ser coerente com a abordagem da teoria de campos, o roteiro de questões foi elaborado com base nas recomendações de Fligstein e McAdam (2012). Com o objetivo de orientar outros pesquisadores, eles criaram uma espécie de guia ou modelo que tem como espinha dorsal quatro desafios empíricos:

- Definir operacionalmente e verificar a existência do campo.
- Diferenciar os campos de ação entre emergente, estável e em transformação estratégica.
- Avaliar as relações críticas entre qualquer campo e os atores externos, especialmente aqueles envolvidos com vários campos em estágios diferentes.
- Identificar o papel das ações empreendedoras e de habilidade social dentro de um campo.

Definir se um campo existe é relativamente fácil, afirmam Fligstein e McAdam (2012): se duas ou mais organizações ou grupos tentam conquistar objetivos tão similares que são compelidos a levar em conta as ações umas das outras, então se pode dizer que ali há uma tentativa de formação de um campo. Mais difícil é observar o campo em formação.

O guia Fligstein-McAdam é organizado na forma de três grandes “estados” nos quais se podem encontrar campos de ação estratégica. Primeiro, o pesquisador deve ser sensível à condição do campo — se emergente, se em reprodução ou se oriundo de uma ruptura ou crise (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

O alvo desta pesquisa, as *fintechs*, nem sequer existiam, a não ser como ideia até duas décadas atrás, como foi descrito na seção 2.1. Logo, decidiu-se aqui tratar *fintechs* como um campo emergente, o que implicou aplicação de um questionário que permitiu confirmar se o campo se encontrava emergindo.

O roteiro foi elaborado com base no guia de Fligstein e McAdam (2012) e contém perguntas direcionadas aos empreendedores/gestores (Apêndice B) e aos usuários de serviços *fintechs* (Apêndice C), além dos objetivos do questionário e sua relação com a teoria dos campos.

Os questionários para os gestores foram adaptados do projeto de pesquisa *Fundos de impacto emergindo como campos organizacionais: análise dos papéis e perspectivas de gestores e usuários*, coordenado pela professora Tânia Pereira Christopoulos, que contou com participação desta pesquisadora e cujo objetivo foi compreender o processo de formação e atuação de fundos de impacto no Brasil como um novo campo organizacional (CHRISTOPOULOS; GONÇALVES-DIAS; GONZALEZ, 2020). Os fundos de investimentos

em negócios de impacto social guardam algumas importantes semelhanças com as *fintechs*, tanto por serem um campo em emergência recente quanto por terem *fintechs* como clientes.

4.1.2 Seleção dos entrevistados

Para a seleção dos entrevistados, buscou-se, entre as *fintechs* em operação, aquelas que têm como proposta a inclusão social em sintonia com a definição feita por Siqueira, Diniz e Albino (2018), citada na seção 2.3.1. Como explicado, a maioria das *fintechs* surgidas nos últimos anos tem como objetivo disputar o mercado financeiro com as instituições financeiras dominantes com o objetivo de lucro e aquelas com viés de ação social representam um número muito pequeno do total.

Os nomes de todos os entrevistados, bem como os das empresas, foram omitidos e substituídos por letras e números com a finalidade de preservar suas identidades. Estudos de Ong e Weiss (2000) mostraram que a condição de anonimato induz a muito mais revelações e que a probabilidade de respostas verdadeiras aumenta (ONG; WEISS, 2000).

O primeiro passo para selecionar as *fintechs* com proposta de inclusão social foi feito em janeiro de 2020, com um levantamento dos nomes e contatos com investigadores do tema e instituições relacionadas a negócios de impacto social, a aceleradora Artemísia e o Instituto de Cidadania Empresarial (ICE). Foram identificadas 17 empresas: DimDim, Jeitto, Poupe Mais, Quero Quitar, SmartMei, Biva, e-Wally, Tá Pago, IOUU, Mais Fácil, Konkero/Kerograna, Banco Maré, Cufa Card, Celcoin, Avante, Banco Palmas e Firgun.

Ao longo do mês, foram feitos contatos por meio de mensagens para os endereços de e-mail e números de WhatsApp de todas as empresas. Três responderam que não tinham interesse em participar da pesquisa. Três demonstraram interesse inicial, pediram que as perguntas fossem enviadas antecipadamente por e-mail e, alguns dias depois de enviadas, comunicaram a desistência em participar. Três aceitaram e outras duas - que não faziam parte daquela lista - foram incluídas posteriormente. Daqui em diante, as cinco participantes serão chamadas de F1, F2, F3, F4 e F5.

A entrevista com o gestor da F4 havia sido feita em 2018 para a pesquisa *Fundos de impacto emergindo como campos de ação estratégica: análise dos papéis e perspectivas de gestores e usuários* (CHRISTOPOULOS; GONÇALVES-DIAS; GONZALEZ, 2020) e foi reaproveitada por ser também uma *socialtech* e o roteiro de entrevista ter sido elaborado sob a mesma base teórica, com praticamente as mesmas questões aplicadas nesta pesquisa

As demais não responderam, mesmo depois de uma segunda rodada de mensagens. No fim de 2020 foi incluída a F5 que não fazia parte da primeira lista, mas seu gestor deu entrevistas na imprensa colocando a empresa entre as *fintechs* cujo perfil se encaixava no alvo da pesquisa. Em um primeiro contato através de uma jornalista, o gestor concordou em participar e foi realizada uma entrevista no início de dezembro.

Partiu-se para o agendamento das entrevistas com as quatro empresas que aceitaram. Aos gestores de *fintechs* foi solicitado que indicassem cerca de cinco usuários para que fossem aplicados os questionários correspondentes. F2 e F3 ofereceram os contatos de cinco clientes cada, assim como a F4. A F1 não ofereceu uma lista, mas sim a permissão para que clientes fossem abordados — desde que permitissem — em uma quarta-feira por volta do meio dia, quando alguns deles estariam presentes em um escritório próximo à sede da empresa no bairro de Pinheiros, em São Paulo (SP). Trata-se de um horário aberto para solução de problemas entre os usuários e as *fintechs* naquele local específico.

A receptividade dos usuários foi bem menor que a dos gestores. Apesar de indicados por eles, a maioria não quis participar da pesquisa e nem sequer respondeu aos pedidos. Mas o problema maior foi que, após três entrevistas realizadas pessoalmente (uma da F3, uma da F1 e uma da FX — esta mais como teste, já que não é uma *fintech* social), houve a necessidade de paralisar as entrevistas, dadas as restrições impostas pela pandemia de Covid-19 em meados de março.

A opção seria seguir por telefone, e uma entrevista foi feita dessa forma, com um dos usuários da F3. No entanto, os próprios gestores pediram que os contatos com os clientes fossem interrompidos, já que eram pessoas de classe social mais vulnerável e estavam passando por grande dificuldade com o isolamento social e com o *lockdown* do comércio e dos serviços.

Por esse motivo, as entrevistas foram suspensas entre abril e agosto. Em setembro, quando a maioria do comércio já estava aberta e muitos já haviam voltado às suas rotinas, foram retomados os demais contatos informados no início do ano, mas não se obtiveram respostas. Entre outubro e dezembro foi possível realizar mais quatro entrevistas: com um usuário da F1, dois usuários da F4 e o gestor da F5.

4.1.3 Entrevistas

Foram realizadas 12 entrevistas em profundidade, sendo cinco com gestores e sete com usuários de *fintechs*. Entre os gestores foram entrevistados sócios/diretores das *fintechs*

F1(serviços financeiros e contábeis), F2 (educação financeira e serviços financeiros), F3 e F4 (ambas dedicadas a crédito e serviços financeiros).

Entre os usuários foram entrevistadas pessoas de diferentes profissões/atividades, como se vê no Quadro 4, sendo cinco em São Paulo (SP) e duas em Horizonte (CE). As entrevistas com os gestores foram todas realizadas de forma presencial, exceto a da F5, que foi por telefone. Com os usuários foram realizadas três entrevistas presenciais e quatro por telefone, todas gravadas.

Quadro 4 – Entrevistas realizadas

Fintech/gestores	Cargo do entrevistado	Mês de realização e duração da entrevista
F1	Sócio e diretor executivo	Janeiro 2020 - 1 hora
F2	Sócio e diretor executivo	Fevereiro 2020 - 1 hora
F3	Sócio e diretor executivo	Fevereiro 2020 - 1 hora
F4	Sócio e diretor executivo	Fevereiro 2018 - 1 hora
F5	Sócio e diretor executivo	Dezembro 2020 – 1 hora
Usuário/fintech	Profissão do entrevistado	Mês de realização e duração da entrevista
AS/F1	Entregador/motoboy	Fevereiro 2020 – 40 min
LS/F2	Entregador/motoboy	Dezembro 2020 – 30 min
DF/F3	Cozinheira	Fevereiro 2020 – 50 min
CP/FX	Condutor	Fevereiro 2020 – 30 min
BF/F3	Administrador	Março 2020 – 40 min
JA/F4	Cabeleireira	Outubro/2020 – 40 min
AV/F4	Vendedora	Outubro/2020 – 40 min

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

4.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para a análise e interpretação dos dados, optou-se pela análise temática, que consiste na busca por temas que emergem como importantes para a descrição do fenômeno (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2007; FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006; SALDAÑA, 2009). Trata-se de um processo que consiste na leitura cuidadosa dos dados para identificação de padrões que, traduzidos em temas, possam se tornar categorias para análise (FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006; SALDAÑA, 2009).

A análise temática das entrevistas foi feita separadamente para os gestores e os usuários das *fintechs*. Em ambos os casos, as entrevistas foram tabuladas individualmente por respondentes e agrupadas na ordem em que foram aplicadas. Em seguida, foram estabelecidas categorias, tabulação, avaliação das generalizações obtidas e a interpretação dos dados (CHRISTOPOULOS; GONÇALVES-DIAS; GONZALEZ, 2020).

Os dados coletados foram classificados em categorias com o objetivo de sistematizar as informações geradas e identificá-las com base nos padrões analíticos do arcabouço teórico da TCAE (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012) e na revisão da literatura referente à inclusão financeira. A Figura 3 sintetiza as etapas da análise temática.

Figura 3 – Etapas da análise temática

Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Para proceder a essas etapas, os entrevistados foram divididos em dois grupos (gestores e usuários), uma vez que o questionário aplicado para cada um dos grupos continha perguntas diferenciadas, considerando-se o papel e a estrutura de cada grupo de atores dentro do campo analisado. Para a primeira etapa, de leitura interpretativa do material transcrito, cada entrevista foi colocada em uma tabela de duas colunas — a primeira de questões e a segunda de resumo das respostas — para facilitar a apreensão e visualização do núcleo das respostas. A disposição da tabela seguiu a mesma estrutura do questionário descrito na seção 4.2.1.

Na segunda etapa foram identificados os conceitos iniciais dos dados, extraídas as expressões relacionadas às respostas para a identificação de códigos de investigação, ou seja, uma palavra ou frase curta que captura a essência de um fenômeno (FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006; SALDAÑA, 2009), e agrupados em temas de primeira e segunda ordem. As categorias analisadas são as que surgiram como categorias amplas.

Na quarta etapa foi feita a decodificação comparada a partir do agrupamento dos códigos gerados para cada questão respondida, com os respondentes lado a lado, de forma a demonstrar a visão/resposta de cada um sobre cada assunto. Foram produzidos dois quadros: um relativo aos usuários (Apêndice E) e outro, aos gestores (Apêndice D).

Esse processo, que acompanha as reflexões dos entrevistados transmitidas em suas próprias palavras, fortalece a credibilidade da pesquisa e serve para demonstrar como temas abrangentes são apoiados por trechos dos dados brutos, garantindo que a interpretação permaneça diretamente ligada às declarações dadas nas entrevistas (FEREDAY; MUIR-COCHRANE, 2006). A partir dessas categorias, procedeu-se à busca de temas de segunda ordem que, ao mesmo tempo, derivam e sintetizam os de primeira ordem (GIOIA; CORLEY; HAMILTON, 2004). As categorias analíticas e os temas de primeira e de segunda ordem se encontram agrupados em dois quadros: um referente aos gestores (Apêndices B) e outro, aos usuários (Apêndice C).

5 RESULTADOS

Este capítulo trata dos resultados da aplicação do questionário aos dois grupos de entrevistados (gestores e usuários). São analisadas as respostas dos entrevistados, posicionando as declarações dentro das categorias analíticas estabelecidas para a análise temática e sistematizadas em quadros que correspondem aos apêndices D e E.

5.1 GESTORES

A análise das entrevistas com os gestores gerou seis categorias e dez subcategorias:

5.1.1 Categoria analítica: Elementos facilitadores da formação de campo

5.1.1.1 Subcategoria: Perfil/Motivações e requisitos para atuação

Apesar de terem sido escolhidos de forma aleatória entre aqueles que se dispuseram a responder ao questionário, desde o início ficou evidente que havia um perfil comum entre os gestores, compatível com os dados levantados pelo relatório da Distrito (2020), mencionado na seção 3.4. Todos são brasileiros natos, do sexo masculino, brancos, a maioria jovens, foram criados em famílias de classe média e alta, estudaram nas principais universidades públicas e privadas, em cursos de engenharia e administração, pós-graduados em prestigiosas universidades internacionais. Um perfil é o do gestor da F2, que, em sua resposta, exaltou a origem “empreendedora” de sua família, mas demonstrou a carga da herança:

“Minha família é totalmente empreendedora, dos dois lados. Meu avô era médico de formação e montou uma indústria de alumínio. Fez medicina por conta dos pais; ele era o segundo filho mais velho, o primeiro era o que ia tomar conta da fazenda; ele era o que ia ser médico e aí ele formou no Rio, trabalhou dois ou três anos. Depois ele desistiu da medicina, ficou procurando alguns negócios até que ele resolveu montar uma indústria de alumínio porque tinha achado minério de alumínio na fazenda em Poços de Caldas, lá em Minas” (Gestor da F2).

Os gestores da F3 e da F2 têm ainda experiência em negócios no Vale do Silício, na Califórnia (EUA) e em empresa de publicidade, respectivamente. O gestor da F5, o mais velho entre eles, é filho de um executivo de carreira do Bradesco, foi educado na escola da Fundação

Bradesco, fez pós-graduação na Escola Superior de Guerra e foi um alto executivo de uma das maiores empresas de telecomunicações do Brasil.

Em um país no qual a população branca residente na região Sudeste permanece mais tempo na escola que os demais, onde mais da metade dos ingressantes em cursos superiores desiste antes de terminar a graduação e, dos que ficam, a maioria dos afastados para estudar no exterior (57,5%) vem da região Sudeste (BRASIL/INEP, 2019; GUIMARÃES, 2002), o histórico dos gestores é condizente com o perfil de uma minoria. Outro dado revelado nas entrevistas corrobora o perfil social: todos eles tinham capital (recursos financeiros) no momento de lançar suas *fintechs*, seja de dinheiro próprio, da família ou de chamados investidores-anjo¹².

Ao serem indagados sobre o motivo para entrarem no negócio de *fintech* — e não em outro tipo de negócio, dado que capital inicial não era um obstáculo — os gestores apontaram, em primeiro lugar, o desejo de abraçar um trabalho que tenha impacto social, de ajudar as pessoas em dificuldade. Na visão deles, há um enorme contingente de pessoas, classificadas como trabalhadores e empreendedores, que precisam de apoio para galgar uma posição social melhor.

“É um setor completamente inexplorado. Nem um (microempreendedor individual) em dez consegue pegar dinheiro pro negócio, então você tem uma oportunidade, uma demanda reprimida enorme pra atender” (Gestor da F4).

No que se refere aos requisitos para atuação no campo, apesar de todos os gestores contarem com suporte prévio para o investimento em seus negócios a partir de uma posição social privilegiada, ao responderem à questão sobre quais os requisitos (qualificação, conhecimento, experiência prática) para ser um empreendedor/gestor na área de *fintechs*, nenhum deles mencionou capital inicial, mas sim vontade de empreender, de gerar impacto social, conhecimentos de administração, de computação, de gestão de negócios, estar atento à regulamentação.

Os gestores da F4 e da F5 acrescentaram ser necessário conhecer a realidade dos usuários, se o objetivo é gerar impacto social, e o da F3 falou sobre a necessidade de ter uma reserva (financeira), não para iniciar o negócio, mas no sentido de garantir a própria

¹² Os investidores-anjo “ajudam no financiamento de capital semente, além de oferecerem uma alternativa de expertise e conhecimento qualificado para o desenvolvimento ou incremento de projetos e negócios. [...] exercem papel fundamental em Pesquisa e Inovação (R & I), sendo um complemento crucial no apoio às empresas iniciantes por meio de incentivos de investimento. Além do capital, os investidores-anjo oferecem experiência, habilidades e contatos de gerenciamento de negócios” (BALOG et al., 2020, p. 63-64).

manutenção, tendo em vista os riscos do negócio, incluindo a possibilidade de imprevistos ou queda de receita.

5.1.2 Categoria analítica: Formação de instituições

5.1.2.1 Subcategoria: Quantidade e perfil dos usuários

Nesta categoria, os gestores falaram dos clientes, o perfil de seus usuários, como se diferenciam dos bancos dominantes e entre si e como a tecnologia influencia no negócio. Com relação à quantidade/perfil de usuário, das cinco *fintechs* que participaram do estudo, duas responderam ter perto de 50 mil clientes e duas (F2 e F5) preferiram não responder. A F1 respondeu 230 mil clientes, número que, embora não possa ser checado, é coerente com o fato de que seu principal cliente, a plataforma de entregas Rappi, concentra boa parte do mercado de entregas¹³ na cidade.

O perfil desses clientes é muito variado e, enquanto os entregadores clientes da F1 são, na esmagadora maioria, homens jovens, a F2 estima que a maioria de seus usuários é formada por mulheres na faixa de 24-40 anos. Em comum, a base de clientes das *fintechs* é composta por microempreendedores individuais que trabalham basicamente nos ramos do comércio e serviços.

Há um esforço para destacar-se em um nicho de mercado que consideram desatendido pelos bancos tradicionais e pelas instituições de microcrédito, que são os microempreendedores formais e informais urbanos. São em geral pessoas atingidas pelo forte desemprego causado pelas mudanças estruturais macroeconômicas, agravadas pelo avanço tecnológico que eliminou vagas e arrastou trabalhadores para a condição conta-própria, agora com o nome de empreendedorismo.

O público-alvo, os empreendedores, na condição de “empresários” precarizados, necessita crédito tanto para abrir as portas quanto para suportar as necessidades de capital de giro, sem contar o suprimento de necessidades familiares que passam então a ser cobertas pelo lucro — se houver. Também necessitam cumprir com os compromissos legais (documentação, impostos, fiscalização), tarefa que as empresas, em geral, delegam aos profissionais da contabilidade, internos ou terceirizados. A gestão financeira das contas também ganha relevo e é nesse ponto que os gestores entrevistados atuam, conforme definiu o gestor da F1:

¹³ Segundo o Sindicato dos Motoboys de São Paulo (Sindimoto), a categoria inteira reúne 280 mil trabalhadores (SORIMA NETO; BRANCO, 2020).

“A gente tem de tudo que você imaginar, o MEI tem 500 atividades mais ou menos permitidas, a gente tem, literalmente, palhaço de festa infantil até gente que trabalha como programador, então é supervariado. O cliente que faz mais sentido pra gente, financeiramente, é o cliente que presta serviço para a empresa” (Gestor da F1).

Ao mesmo tempo, os entrevistados denotaram ver, nesse conjunto de pessoas, um mercado a ser explorado com finalidade de lucro. Essa disposição condiz com a prática de empreendedorismo social, atividade empresarial que incorpora uma finalidade social em sua missão (FISCHER, 2011; AUSTIN; STEVENSON; WEI-SKILLERN, 2006). Uma terceira motivação vem da constatação de que o mercado de serviços financeiros é carente de inovação, pouco e/ou mal atendido pelos dominantes do setor (os bancos tradicionais):

“A situação do mercado hoje é que a gente tem quase 40 milhões de empreendedores que ganham até três salários mínimos por mês e a gente tem mais de 70% desses empreendedores querendo tomar um empréstimo para investir nos seus negócios, mas de início não conseguem por que os juros são altos, a burocracia atrapalha para as pessoas de baixa renda, a linguagem não é acessível, e não existe um atendimento humanizado, muitos se queixam de preconceito na hora de fazer um empréstimo” (Gestor da F3).

5.1.2.2 Subcategoria: acompanhamento dos negócios e avaliação dos resultados

Sobre a atividade que desempenham, as cinco *fintechs* têm como objetivo atuar no setor financeiro, especialmente provendo crédito. Porém, em duas delas (F1 e F2), o crédito é lateral a outros serviços (contabilidade, pagamentos e educação financeira). Ambas mantêm acordos com instituições de crédito para indicação aos clientes, pelo qual recebem uma comissão.

Na F3, F4 e F5, o crédito é o principal serviço, tendo como fonte (*funding*) recursos de investidores via *crowdfunding* ou carteiras de impacto social. A diferença entre estas *fintechs* é que a F3 opera com P2P, enquanto a F4 e a F5 trabalham no modelo de microcrédito, captando clientes com a ajuda de uma equipe de agentes (F4) ou um sistema de inteligência artificial (F5).

A rotina dessas empresas é principalmente analisar os cadastros, conceder (ou não) empréstimos, gerenciar serviços financeiros, contábeis e educacionais com uso de aplicativos e plataformas digitais e redes sociais. Elas avaliam seus resultados pela mensuração de impacto social (F4), do impacto do crédito concedido na condição financeira e de qualidade de vida do usuário (F3), da evolução das receitas e das métricas típicas da internet (engajamento, tráfego).

Do lado de dentro da empresa, a análise de desempenho contábil e financeiro é realizada de forma “caseira” pelos próprios sócios na F1 e na F2. O sócio da F2 disse que seus resultados podem ser medidos por métricas convencionais da internet e das redes sociais, como número de visualizações, curtidas e engajamento. O sócio da F3 detalhou que a empresa adotou um método de acompanhamento do impacto social baseado na teoria da mudança, desenvolvida em parceria com uma equipe de estudantes da Universidade de Oxford. A equipe visitou a operação no Brasil e monitora o andamento do empreendimento por meio de questionários online. Na F4, os resultados são acompanhados e avaliados de perto pelos sócios-investidores. Na F5, os resultados são auditados pela empresa de consultoria e auditoria internacional Ernst & Young.

A F2 foi a única que admitiu distribuir lucros na proporção de 20%, reinvestindo 80% no negócio. Os demais disseram não distribuir lucros/dividendos, reinvestindo os resultados (quando têm) na operação.

5.1.3 Categoria analítica: Posição dos atores no campo

5.1.3.1 Subcategoria: Papéis e grau de influência entre os atores

Ao serem questionados sobre quais atores consideravam os mais importantes e seus papéis no campo das *fintechs*, os gestores apontaram o governo, os bancos tradicionais e as organizações parceiras. No âmbito estatal, o Banco Central e o Ministério do Trabalho são os principais órgãos com os quais essas empresas se relacionam, assim como as organizações de apoio a microempreendedores, as empresas contratadoras de autônomos/MEI, bancos e plataformas digitais. Bancos tradicionais são essenciais mesmo para aquelas que não operam crédito, pois concentram as transações financeiras, bem como as plataformas de pagamento. Embora as redes sociais sejam especialmente relevantes para a F2, todas as outras *fintechs* se utilizam delas para monitorar a atividade de atuais e potenciais usuários.

Quanto aos fornecedores, uma diferença marcante entre o modelo operativo das *fintechs* e o das instituições de microfinanças (IMFs) que as precederam está nas garantias. Para minimizar o risco de inadimplência — dado que o público-alvo em geral não possui ativos e/ou bens —, as IMFs utilizam a metodologia do grupo solidário para o microcrédito (GONZALEZ; OLIVEIRA, 2015). Já a abordagem das *fintechs* de crédito é individual, porém, da mesma forma que as IMF, utiliza a parceria com instituições não governamentais (LAVOIE; POZZEBON;

GONZALEZ, 2011), como, por exemplo, a Afrobusiness¹⁴ ou contratos com grandes empresas como a Rappi não apenas para reduzir riscos (F3 e F4), mas também para alavancar negócios (F1 e F2). O gestor da F1 falou sobre o funcionamento de seu negócio de antecipação de pagamento à base de prestadores de serviço da Rappi:

“Para os entregadores, a Rappi paga a gente uma vez por mês, mas ela vai mandando informação ao longo do mês, então assim, a garantia no final é o risco de crédito da Rappi e o entregador, daí a gente faz a antecipação, mas eu não do crédito” (Gestor da F1).

Nas entrevistas, essas organizações foram apontadas como fornecedores relevantes, na medida em que oferecem sua rede de contatos, aproximando uma comunidade-alvo e possibilitando a captação de clientes. Já os bancos tradicionais são considerados fornecedores porque é por onde passam as transações financeiras tanto das *fintechs* quanto dos usuários. Outros fornecedores indicaram como relevantes as plataformas de pagamentos e adquirentes (Mercado Pago e Pagseguro, por exemplo) e as empresas terceirizadas em serviços diversos, como tecnologia, recursos humanos (RH) e marketing.

5.1.3.2 Subcategoria: Competição/Principais concorrentes

No que diz respeito aos principais concorrentes, para as empresas que fornecem crédito, eles são os que operam na mesma faixa de clientes com microcrédito. Para a F1, os principais concorrentes são outras plataformas de serviços contábeis e F2 indicou *youtubers* especializados em finanças (como Nath Finanças e Me Poupe), além de outras *fintechs*.

5.1.4 Categoria analítica: Alocação de recursos

5.1.4.1 Subcategoria: Diferenciação em relação aos dominantes

Para conquistar espaço no mercado de crédito e serviços financeiros, as *fintechs* buscam se diferenciar dos bancos tradicionais principalmente pela facilitação do acesso a crédito e

¹⁴ Segundo Fernanda Leôncio, uma das fundadoras da Afrobusiness, trata-se de uma associação sem fins econômicos, que tem como seu principal objetivo integrar profissionais negros, gerando negócios entre eles e promovendo o empoderamento econômico da população afrodescendente. (LEÔNCIO apud NASCIMENTO, 2016).

serviços financeiros sem custos ou a custos significativamente mais baixos, oferecendo maior rapidez e agilidade e menor burocracia, como declarou o gestor da F5:

“Eu não tenho taxa, o meu cartão de crédito é zero por mês, a minha conta é zero por mês, o meu depósito e saque é zero por mês, eu só ganho nos juros de empréstimo” (Gestor da F5).

Não que as instituições dominantes não tenham agilidade e rapidez; ao contrário, no segmento para o qual lhes interessa emprestar dinheiro ou abrir contas, são até mais ágeis e rápidas. O problema é que só aqueles que têm garantias — sejam bens, sejam ativos de alta liquidez, sejam servidores públicos e/ou aposentados com possibilidade de desconto diretamente na folha de pagamento — são brindados com crédito. Ressalte-se que a facilitação para um público sem condições de oferecer garantias está centrada na abertura das *social tech* para o tomador de maior risco. Isso significa uma avaliação com critérios diferenciados baseados em um monitoramento muito maior.

5.1.4.2 Subcategoria: Tecnologia

Sobre o uso de tecnologia, o estudo revelou que a alta tecnologia empregada no negócio não elimina a necessidade de atuação frequente no gerenciamento dos serviços prestados, que são o crédito direto (F3, F4 e F5) e indireto, atrelado à prestação de um serviço contábil (F1) e de educação e gestão financeiras (F2).

Essa atividade implica monitoramento do fluxo de pagamentos e do desempenho dos clientes, o que, por sua vez, é o que garante o retorno dos empréstimos para os emprestadores. Há aqui uma primeira diferenciação quando se compara com o sistema financeiro tradicional, cuja preocupação com a capacidade de pagamento dos usuários se dilui na quantidade muito maior de operações a milhares ou milhões de pessoas, a tal ponto que a tarefa de cobrança é automatizada, terceirizada ou até vendida a empresas especializadas em recuperação de crédito.

5.1.5 Categoria analítica: Interesses em disputa

5.1.5.1 Subcategoria: Critérios/condições para concessão de crédito/serviços

Para ter acesso ao crédito e/ou serviços financeiros/contábeis nas *fintechs*, os usuários precisam preencher alguns pré-requisitos: CPF ativo e não negativado; preenchimento de

cadastro com todos os dados pessoais e profissionais; comprovação de renda; ter conectividade à internet e um smartphone; estar ligado a uma organização social, um clube, um sindicato ou qualquer tipo de agremiação de classe e/ou que apoie o empreendedorismo.

Os contatos são quase 100% virtuais, por WhatsApp, e-mail e chats nos sites e aplicativos. A exceção é a F1, que abre um canal de atendimento presencial todas as quartas-feiras das 12 às 14 horas em um escritório específico; mesmo assim, contatos fora desse agendamento são virtuais. F3 e F5 afirmaram ter metas estabelecidas de quantidade de empréstimos realizados, mas não quiseram revelá-las. Gestores das demais *fintechs* afirmaram não ter metas relacionadas aos clientes.

5.1.6 Categoria analítica: Colaboração entre os atores

5.1.6.1 Subcategoria: Papel do Estado

Nesta categoria são abordados os interesses em disputa e a formação de coalizões tanto com o Estado quanto com a representatividade institucional. O papel do Estado é delineado nas respostas sobre a legislação para a qual os gestores demonstraram ter visões mistas.

Quando questionados sobre a participação e discussão (direta ou intermediada) com o Executivo e o Legislativo brasileiro (federal, estadual ou municipal) sobre incentivos econômicos e outros instrumentos de políticas públicas que possam fomentar das *fintechs*, F1, F3 e F4 responderam ver de forma negativa a ação do Estado em seus negócios.

Para eles, a legislação, da forma como está colocada, “limita o espaço para o crescimento do mercado”, “limita a cobrança de juros” e gera a necessidade de tarefas que excedem a capacidade de uma microempresa/*startup* com uma equipe enxuta para cumpri-las. Já a F2 não vê, para seu negócio, problemas originados na estrutura legal. A participação institucional por meio de organizações de classe é baixa e de forma indireta.

5.1.6.2 Subcategoria: Representatividade institucional

No que se refere à representatividade institucional, quando questionados sobre como se relacionam ou se mantêm algum tipo de participação e discussão (direta ou intermediada) com o Executivo e o Legislativo brasileiros (federal, estadual ou municipal), entidades de classe envolvidas no setor (sindicatos, associações, certificadores). Os gestores responderam que

mantêm um envolvimento indireto, acompanham o que acontece no setor, porém, de longe, como disse o gestor da F1:

“Diretamente não, a gente participa disso através de duas associações, uma é a ABFintechs, Associação Brasileira de Fintechs, e a outra é a ABO2O, que é a Associação Brasileira de Online To Off-line” (Gestor da F1).

Um contato mais direto e frequente é com os bancos tradicionais dos quais dependem para operarem. As instituições de microfinanças são vistas como parceiras ou potenciais parceiros (F1, F2 e F5) ou como concorrentes (F3 e F4).

5.2 USUÁRIOS

Quatro categorias analíticas foram consideradas na interpretação dos dados relativos às entrevistas com os usuários:

5.2.1 Categoria analítica: Elementos facilitadores da formação do campo

5.2.1.1 Subcategoria: Perfil/Motivações

Os sete entrevistados usuários de *fintechs* estão na faixa etária entre 23 a 42 anos; quatro residem em São Paulo (SP) e dois em Horizonte (CE) e todos têm em comum o fato de serem microempreendedores. Suas atividades são: entregador/vendedora de cosméticos e confecções, cabeleireira, gestor de plataforma de internet, cozinheira, condutor de táxi por aplicativo.

A busca por crédito/serviços financeiros, para todos os entrevistados, foi motivada pela necessidade de capital para alavancar seus negócios ou, no caso da F1, uma exigência da empresa para quem estava prestando serviços, como, por exemplo, a usuária da F4:

“Atualmente eu tenho um estúdio de beleza onde eu ofereço serviços: cabelo, unha, depilação e etc. Eu movimento muito (na Caixa Econômica Federal). Tanto é que eu recebi uma proposta para abrir a corrente, só não abri ainda, porque eu tenho uma movimentação muito grande na poupança e poupança é pra guardar, não é para estar movimentando” (JA, usuária da F4).

5.2.2 Categoria analítica: Posição dos atores no campo

5.2.2.1 Subcategoria: Nível de inclusão financeira

Quanto ao nível de inclusão financeira, todos os seis entrevistados são titulares ou ex-titulares de contas bancárias nos bancos tradicionais Caixa Econômica Federal (CEF), Santander, Bradesco, Itaú e BNB e nas *fintechs* Nubank, Pagseguro e Inter. Eles já tomaram empréstimos ao menos uma vez nessas instituições, mas também em plataformas de pagamento na forma de antecipação de recebíveis, em concessionárias que financiam a venda de veículos, em instituições de microcrédito e no mercado informal dos agiotas. Também já emprestaram dinheiro de parentes e amigos. AA, usuária da F4, declarou:

“Como eu trabalho com cosmético, todo mês cai um certo valor no meu nome. Só que não estava dando certo eu tirar mais pelo do Itaú, então eu bloqueei lá. Aí agora eu não tenho conta mais lá, tiro só como ordem de pagamento” (AA, usuária da F4).

A experiência de AS (F1), BF e DF (F3) e CP (FX) não foi das melhores. Eles relataram acesso a crédito negado sem explicação ou por negativação de CPF, custos elevados em juros e venda casada de produtos e serviços, o que é proibido pelo Artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor. Já as duas clientes da F4 no Ceará relataram avaliação neutra de sua experiência passada, que se limitou a microcrédito produtivo orientado no BNB. “Os bancos, na verdade, é (sic) mais por necessidade, não é porque a gente quer, porque os bancos não atendem a demanda que a gente precisa” (DF, usuária da F3)

5.2.2.2 Subcategoria: Reconhecimento mútuo entre os atores

No que diz respeito ao reconhecimento mútuo entre os atores, apenas AA (F4) conhecia a *fintech* anteriormente. Os demais chegaram até as *fintechs* por meio de suas redes de contatos sociais e/ou profissionais. AS e LS (F1) não escolheram a *fintech*; foram encaminhados de forma compulsória, já que os pagamentos que recebem pelo trabalho como entregadores da Rappi são feitos por meio da F1. Além de meio de pagamento, a F1 oferece seu serviço de contabilidade para os entregadores e também dá crédito na modalidade de antecipação de recebíveis, porém, AS disse que nunca utilizou essa linha de crédito: “Eles (Rappi) transferem pra (F1), para você depois transferir para sua conta. Não tem alternativa” (AS, usuário da F1).

Os usuários disseram desconhecer os proprietários das *fintechs* e afirmaram, sem grande convicção, que, caso necessitassem resolver alguma questão, dúvida ou reclamação, provavelmente recorreriam ao próprio agente com quem mantêm contato (F3 e F4) ou alguém de dentro da própria empresa, os órgãos de defesa do consumidor ou mesmo um advogado.

Quando instados a comparar a prestação de serviços das *fintechs* com o sistema financeiro tradicional, os usuários destacaram a facilidade de acesso a crédito, custos e burocracia menores. Mas dois deles — AA (F4) e AS (F1) — relataram menos otimismo, respondendo que “não veem diferença” e “menor compreensão com atrasos”, o que pode também ser lido como reflexo de experiências pessoais negativas que tiveram, no passado, com as instituições tradicionais.

5.2.3 Interesses em disputa

5.2.3.1 Subcategoria: Acesso a crédito

CP (FX) tem a possibilidade de antecipar recebíveis do aplicativo de transporte com o qual trabalha, mas afirmou que até aquele momento não havia adotado essa opção e estava utilizando a *fintech* apenas como meio de pagamento. Os demais buscaram as *fintechs* para ter acesso a crédito em condições que consideravam mais favoráveis, com objetivo de investir em seus negócios próprios. BF (F3) tomou dinheiro emprestado para iniciar a plataforma que conecta microempreendedores afrodescendentes com o mercado para seus produtos:

“Para abrir a empresa já fui atrás de empréstimo logo quando a gente começou, ainda em 2017. Precisávamos de grana para capital de giro, para fazer as coisas acontecerem. Não estávamos necessitados, mas entendíamos que era um momento importante para ter um reforço de caixa. Aí a gente foi nos bancos, tanto na Caixa quanto em outros bancos, nem era muita coisa, era coisa de quatro mil, cinco mil reais. Na Caixa foi negado, passei nos outros bancos para ver se eu conseguia alguma coisa. Até iria conseguir, só que eu teria que abrir a conta, esperar de seis a nove meses, contratar diversos serviços deles e aí acaba não sendo tão vantajoso para a gente assim” (BF, usuário da F3).

DF (F3) usou o dinheiro para alavancar seu negócio de *catering* para empresas. AA (F4) precisava de capital para adquirir os cosméticos e confecções que vende de porta em porta e JA (F4) investiu em melhorias no seu salão de cabeleireiro.

“Com o empréstimo eu consegui comprar uma embaladora à vista, então ela saiu com o preço mais acessível e eu ainda usei o dinheiro pra fazer o giro que eu não tinha na minha empresa. E aí acabou sobrando dinheiro porque eu parei de pegar empréstimos convencionais, que era empréstimos com agiota, ou vendia nota antes e perdia 20%” (DF, usuária da F3).

5.2.3.2 Subcategoria: Acompanhamento dos negócios e avaliação dos resultados

Dos seis entrevistados, quatro fizeram uma avaliação geral positiva dos serviços das *fintechs*, dois avaliaram como neutro, ou seja, nem bom, nem ruim, apenas o esperado. Sobre as mudanças que tiveram ao contratar os serviços das *fintechs*, JA (F4), BF e DF (F3) relataram melhoria e alavancagem de seus negócios próprios.

AA (F4) disse que foi obrigada a se atualizar do ponto de vista tecnológico, o que considerou positivo para sua vida pessoal e profissional, enquanto CP (FX) destacou a praticidade do serviço para seu dia a dia. Apesar de considerar que a F1 faz bem o trabalho a que se propõe, AS acha que sai perdendo, pois é obrigado a pagar uma taxa para um serviço que foi forçado a contratar e preferia poder escolher outra empresa ou receber diretamente da Rappi ao invés de passar por um intermediário.

5.2.3.3 Subcategoria: Critérios/requisitos para acesso a crédito/serviços

Os usuários relataram as regras formais e informais compartilhadas. Entre os entrevistados que efetivamente negociam crédito com as *fintechs* (AA e JÁ, da F4; BF e DF, da F3), todos exaltaram a praticidade e facilidade do acesso ao capital quando questionados sobre as condições exigidas pelas plataformas. JA e LS, usuários da F4 e F1, respectivamente, fizeram os seguintes relatos:

“Fiz um cadastro mínimo, de nome, CPF, para poder receber o dinheiro da Rappi. A conta bancária é informada na hora da transferência” (LS, usuário da F1).

“Da primeira vez eu achei muito prático e na segunda e na terceira vez mais ainda [...] Porque foi tudo digital, foi mais rápido, não precisei esperar vir um agente, não precisei assinar papel, não precisei dar documentação porque tudo já tinha e eles me mandaram esse link foi bem mais rápido. Só fiz ler, foi aprovado tanto em tantas vezes, valor de parcela e tinha lá o contrato e aí é só assinar em baixo” (JA, usuária da F4).

O destaque ficou para a não exigência de fiador (F3) e de grupos solidários (F4). Além disso, os usuários qualificaram como baixo o custo em juros (1% ao mês no caso da F3 e 1,9%

ao mês na F4), com prazos adequados de um a dois anos para pagamento. No entanto, aqueles que lembraram o custo do empréstimo, claramente “chutaram” os percentuais, enfatizando uma suposta clareza e transparência das condições ofertadas pelas *fintechs*.

As condições para acessar os serviços (crédito, financeiros, pagamentos, contábeis) sempre envolvem um cadastro completo, apresentação de documentos, comprovante de rendimentos (pessoais e/ou da empresa), que são o essencial em qualquer instituição financeira. A diferença está em outros requisitos aos quais os tomadores se submetem. Primeiro uma entrevista pessoal na residência/sede, na qual são perguntados sobre passado, presente e futuro do negócio, condições de vida e planos dos empreendedores.

No caso da F3, a associação do usuário com uma instituição parceira (a exemplo da Afrobusiness) é pré-condição e, mais que isso, os usuários são indicados por esta organização. Também é solicitada a gravação de um vídeo no qual o usuário fala sobre sua experiência (positiva, claro) com a *fintech*. F1, F3, F4, F5 e FX exigem que seus usuários baixem um aplicativo no smartphone.

5.2.4 Categoria: alocação de recursos e poder

No que se refere ao *uso da tecnologia*, os usuários aceitam bem a exigência de conectividade e titularidade de um smartphone como pré-requisito para utilizar os serviços de uma *fintech*. Também se engajam bem com a necessidade de baixar aplicativos específicos, mas chama atenção o pouco conhecimento, desconfiança e até o desinteresse sobre o destino dos dados que compartilham com as plataformas.

A entrevistada que afirmou não ter interesse em saber o que se faz com os dados foi DF (F3). AS (F1) disse ter certeza de que são utilizados em proveito das próprias *fintechs*, embora ele não saiba dizer que tipo de proveito. Por também administrar uma plataforma, BF (F1) demonstrou conhecer a legislação sobre o tema. JA (F4) não sabe, mas gostaria de saber, e AA (F4) disse que toma seus cuidados com o compartilhamento de dados. CP (FX) sabe que seus dados são absorvidos, mas acredita que não são compartilhados com outros órgãos. LS, usuário da F1, explicou:

“Acho que é relevante, sim (saber o destino de seus próprios dados), mas não me importo muito com isso, eles não têm nenhuma informação que qualquer outra empresa digital não tenha também, principalmente o Facebook” (LS, usuário da F1).

6 DISCUSSÃO

No princípio desta pesquisa, em 2018, parecia claro que as *fintechs* são um campo emergente. Não pela novidade que, de fato, representam do ponto de vista conceitual e tecnológico, mas porque chegam ao mundo, em grande parte, pelas mãos de atores que na maioria chegaram de fora do macrocampo financeiro no qual elas emergem.

Era uma visão superficial, induzida pelo que se divulga na mídia: esses atores estariam chegando com a proposta de “revolucionar” o campo financeiro de tal forma que se poderia avançar muito no alcance e popularização do produto/serviço bancário. Os bancos tradicionais dominantes, de certa forma, teriam chegado a um limite além do qual não haveria capacidade ou interesse em avançar? Ou haveria interesse, mas não com o sistema e a estrutura existentes? Seria preciso encontrar algo novo, uma nova abordagem que demandaria investimentos vultosos, o que resultaria em um desequilíbrio da lucratividade atual, altamente benéfica à indústria financeira no Brasil e no mundo?

A teoria dos campos de ação estratégica de Fligstein e McAdam (2012) ajudou a enxergar o que acontece realmente neste campo e serviu de bússola para atingir o objetivo geral desta pesquisa, que foi analisar e verificar a efetividade da proposta das *fintechs* de promover inclusão social por meio da inclusão financeira.

As entrevistas com os participantes do campo de ação estratégica das *fintechs* corroboram a condição de um campo emergente que, segundo Fligstein e McAdam (2012) implica a existência de um consenso entre os atores envolvidos na negociação sobre o que está em disputa; de um número relativo de atores “fixos” cujos papéis e status são definidos consensualmente entre todos; sobre regras que vão governar a interação no campo e as táticas possíveis e legítimas para cada papel (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012). Tanto gestores quanto usuários demonstraram a existência desses consensos, o que está explicado na análise temática.

Os atores principais – *fintechs* e seus usuários – reconhecem seus papéis no campo e estão cientes da participação de atores indiretamente relacionados, em especial os bancos tradicionais, as instituições estatais de controle e fiscalização (Banco Central, Justiça) e participantes indiretos como *fintechs* concorrentes, o papel das redes sociais e dos fornecedores da tecnologia (internet, smartphones). Cumpre assim, uma das condições determinadas por Fligstein e McAdam (2012) para a definição de um campo como emergente. Porém, a visão dos usuários não é tão ampla como dos gestores e das instituições financeiras dominantes. Eles não sabem quem são os controladores das *fintechs*, nem o que elas fazem com os dados que capturam na interação com celulares e aplicativos.

Os interesses em disputa se desenvolvem em torno da prestação de serviços ofertados pelas *fintechs* aos quais os usuários aderiram nem sempre por vontade própria, às vezes por um compromisso estabelecido nas relações de trabalho. Por seu lado, as *fintechs* se esforçam para destacar-se no mercado em relação aos dominantes (os bancos tradicionais) oferecendo condições mais atraentes para cativar os usuários.

Na condição de “empresários” precarizados, os usuários buscam crédito e serviços financeiros para iniciar seus “negócios”. Em última análise, o que eles objetivam é a obtenção de renda. Também necessitam cumprir com os compromissos legais (documentação, impostos, fiscalização), tarefa que as empresas, em geral, delegam aos profissionais da contabilidade, internos ou terceirizados, o que também encontraram nas *fintechs*.

Com seu modelo de negócio novo e aberto aos usuários que – como relataram nas entrevistas, encontraram portas fechadas e/ou más experiências com os dominantes – as *fintechs* formaram, com aqueles um novo campo dentro de um espaço social no qual as regras não são desorganizadas, mas não são totalmente inclusivas, não estão abertas a todos que têm interesses em disputa.

As “regras de interação” (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012) nesse novo campo foram recriadas a partir de novas demandas, tanto dos gestores quanto dos usuários. Estes necessitam crédito e serviços financeiros e, mesmo dispostos a apresentar documentos e comprovar sua disposição de entrar no jogo – usufruir os serviços, pagar por eles – cumprindo as normas, não encontraram guarida no sistema financeiro dominante. Assim, os usuários se submeteram a novas condições como operar via internet e smartphone que eles mesmos pagam, apresentar comprovantes de identificação, renda e endereço, gravar vídeos e se submeter a entrevistas, desde que tivessem por meio das *fintechs* aquilo que vinham buscando, sem sucesso, junto aos bancos tradicionais.

Como explicado na seção 3.2, um campo emergente surge quando no mínimo dois grupos buscam ocupar um espaço social previamente desorganizado. Eles compreendem o que está em disputa, têm um entendimento compartilhado sobre as regras que governam a interação naquele campo e têm uma visão coletiva dos demais atores e o papel de todos e cada um.

O cenário de um campo mal servido ou desprezado pelos dominantes foi descrito por todos os gestores entrevistados quando questionados sobre o motivo de entrarem para o negócio. O que eles viam à frente era um enorme segmento de trabalhadores sem capital, sem poupança, sem contrato (e renda) fixo de trabalho, sem garantias (ativos) a oferecer e, muitas vezes, sem sequer um endereço localizável no Código de Endereçamento Postal (CEP), precisando de crédito para alavancar suas atividades laborais.

O mapeamento desse novo campo exige, segundo Fligstein e McAdam (2012), resposta para algumas questões. Primeiro, identificar os atores que disputam o controle do campo e suas relações. Fligstein e McAdam (2012) afirmam que o campo é formado por atores que se identificam uns com os outros, que se levam em conta e mantêm uma relação frequente. Daí porque, na primeira parte do questionário, os entrevistados foram solicitados não apenas a identificar-se de forma ampla, informando origem, local de residência, formação e motivação para estar nesse campo, mas também apontar seus “parceiros” internos e externos (sócios, colaboradores, fornecedores, empregados, concorrentes), qual o papel de cada um deles (gestores/empreendedores). Usuários foram instados a informar origem, local de residência e profissão. Ambos os grupos foram questionados sobre relacionamento pregresso com o sistema financeiro para mostrar de onde partiam e que visões tinham do setor. O perfil dos entrevistados está nas seções 5.1.1.1 e 5.1.1.2.

O estado de um campo, se emergente, estável ou em crise, também é moldado por dinâmicas e eventos internos e externos, a partir de laços estreitos e às vezes muito dependentes entre eles (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012). Essa relação de dependência ficou clara — algumas vezes até explícita — durante as entrevistas, marcadamente a relação com os órgãos reguladores (BCB, Ministério do Trabalho) e os grandes bancos, que estão a cargo das transações de pagamentos, liquidação e compensação de pagamentos, já que são funções exclusivas destes.

As *fintechs* operam dentro de regras impostas pelas autoridades monetárias legalmente reconhecidas e aceitas por todos os participantes. Regras estas que não deixam muitas alternativas ao fluxo monetário — seja físico ou virtual — a não ser passar pelos bancos dominantes que controlam a oferta de crédito formal. É mais um indicativo de que, apesar da imagem pública de “disruptivas”, as *fintechs* operam dentro da lógica definida pelo poder estatal e imposta pelos dominantes, que não só ditam regras para os demais participantes, como também participam das receitas geradas pelo negócio. Mas seguir as regras não quer dizer que todos concordem com elas. Gestores e usuários manifestaram insatisfação e críticas em relação às regras impostas pelos bancos dominantes.

Outras questões a serem respondidas, de acordo com o roteiro sugerido por Fligstein e McAdam (2012) para verificar o estado de um campo, envolvem as concepções alternativas de campo de ação estratégica que esses atores representam.

É importante notar que, mais que disputar nacos de mercado com os dominantes, a perspectiva de expansão desses mercados é o motor dos investimentos realizados pelos empreendedores de *fintechs*. Seja qual for a “mercadoria” que se pretenda vender, essa

expansão depende de disposições econômicas socialmente definidas pelos agentes, motivados por perspectivas próprias (desejos, gostos, acesso a informações), os meios econômicos dos quais eles dispõem e a disponibilidade de políticas e meios estruturais de efetivação (BOURDIEU, 2001).

Dentro dessa concepção sociológica, o sistema financeiro se expandiria para milhões de novos clientes pela inclusão da grande massa de pessoas excluídas. Trata-se do público de baixa e média rendas que vem sendo alvo de políticas de inclusão financeira há décadas, como foi demonstrado no capítulo 2. A julgar pela proposta declarada dos empreendedores-desafiantes, era essa a estratégia de expansão das *fintechs* e essa foi a premissa da qual esta pesquisa partiu.

De um lado, alguns teóricos dizem que um campo está estabelecido quando um acordo amplo sobre as regras e a “lógica institucional” é compartilhado pela maioria dos atores no campo de ação estratégica. Há dois caminhos interpretativos dentro dessa visão: o da teoria organizacional (SCOTT, 2001), sugerindo que os campos são mais cooperativos que competitivos e atuam mais sob consenso do que sob conflito, e o de ação estratégica, que envolve interesses, conflitos e poder e no qual um número pequeno de atores dominantes impõe sua agenda para os demais membros do grupo (BOURDIEU; WACQUANT, 1992).

Fligstein e McAdam (2012) escolhem uma espécie de caminho do meio para essa interpretação, combinando as características daquelas teorias para definir o campo de ação estratégica como um “continuum”, marcado, de um lado, por um alto nível de consenso, coalizão e cooperação, e, de outro, por uma marcada hierarquia e diferenças de poder. Por essa definição, os campos são constituídos tanto por coalizão quanto por hierarquia, pois, mesmo nos campos mais hierarquizados, aqueles que detêm o poder frequentemente necessitam da cooperação tácita de seus dominados.

A forma que o campo vai tomar entre essas duas dimensões está ancorada na distribuição de poder na fase de formação do campo. Se estiver distribuído desigualmente entre os grupos, um pode dominar os demais e impor sua estrutura. Quando a distribuição inicial é mais equilibrada, pode gerar um conflito que pode ser muito difícil de resolver sem a construção de uma coalizão, o que requer que os atores moldem uma identidade compartilhada para agregar os demais grupos em uma nova estrutura (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Quando os usuários descrevem a forma como foram aceitos nas *fintechs*, os passos pelos quais passaram, são etapas que guardam grande semelhança com aquelas necessárias em qualquer instituição financeira tradicional. Todos foram obrigados a preencher cadastros completos com dados pessoais, apresentar documentos e se submeter a uma entrevista para fornecimento de dados adicionais. Acrescenta-se às “novidades” oferecidas aos usuários a

obrigatoriedade de baixar um aplicativo no celular e até gravar um vídeo contando sobre a experiência com a *fintech*.

Fazendo um paralelo com os estudos de Bourdieu (2004) sobre a economia da ciência e dos produtos culturais, a relação entre os usuários e as *fintechs* parece ser aquela em que as instituições, aparentemente encarregadas de inovar na circulação de um produto, são, na verdade, parte integrante do aparelho de produção que deve produzir, reproduzir, difundir e assegurar a crença nos valores de seu produto (BOURDIEU, 2004).

Em uma visão geral dos aspectos abordados nos questionários e trazidos pelas respostas dos entrevistados, estão presentes outros componentes que revelam ser as *fintechs* um novo campo emergente (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012):

- A compreensão geral do que está em disputa: esse consenso não significa que a divisão dos ganhos seja considerada legítima, apenas que as regras gerais são compartilhadas pela maioria. As *fintechs* demonstram operar dentro das regras dos dominantes.
- A existência de um número relativo de atores “fixos”, cujos papéis e status são definidos consensualmente entre todos: as *fintechs* aparecem com a tarefa de conquistar um mercado e expandi-lo, sempre em “parceria” com os grandes bancos tradicionais, seguindo regras definidas pelas mesmas autoridades que regulam as atividades bancárias tradicionais. Outros atores que aparecem em comum são os órgãos públicos reguladores (BCB e Ministério do Trabalho) e *fintechs* de maior porte com grande participação de mercado entre os microempreendedores individuais.
- Entendimentos compartilhados sobre a natureza das regras que vão governar a interação no campo, quais táticas são possíveis e legítimas para cada um dos papéis no campo: idem o tópico anterior. Os usuários entrevistados reconheceram (não contestaram) e aceitaram as regras impostas pelos gestores para participar do sistema *fintech*: fornecimento de dados, possuir uma infraestrutura tecnológica básica (celular, internet) e cumprir pré-requisitos pouco comuns, como baixar aplicativos no celular e gravar vídeos depondo sobre a “boa experiência” que tiveram com as *fintechs*.

A existência dessas condições é importante para que o campo emergente alcance a estabilidade, mas não é garantia de que a estabilidade perdure, porque as identidades dentro do campo podem mudar ao longo do tempo, bem como os acordos sobre o que é o espaço social. E mesmo alcançando a estabilidade, muitos campos demoram anos para se consolidar (FLIGSTEIN; MCADAM, 2012).

Fligstein e McAdam (2012) constatarem que as perspectivas para a estabilidade, o conflito e a mudança dentro do campo são geralmente moldadas tanto por eventos fora do campo como

dentro dele, em um macroambiente no qual os campos estão inevitavelmente imersos e que se assemelham às matrioscas russas.

A percepção deixada pelas entrevistas é que a tecnologia é o elemento que estabelece essa relação direta entre os atores, o fator crítico que determina se o grau de dependência de uma fonte particular de recursos pode ou não ser administrado dentro da constelação de campos.

Em qualquer organização, seja pública, privada, do terceiro setor ou de qualquer outra modalidade, sempre haverá a possibilidade de pressões e oposição dos níveis mais baixos sobre os níveis mais altos. As organizações formais tendem a ser mais estáveis que outros campos de ação estratégica, mas à medida que os níveis mais altos mantêm o controle sobre os recursos e as alianças políticas-chave, tanto dentro quanto fora da organização, as unidades inferiores vão permanecer funcionalmente atreladas às superiores.

A movimentação dentro do campo, que pode levar à desestabilização e até ao colapso, ocorre quando os níveis superiores ficam sem recursos para manter as atividades dos níveis inferiores. Essa situação pode levar à corrupção nos níveis inferiores (propinas e outros atos ilegais) e sair do controle dos níveis superiores.

Em algumas firmas com fins de lucro, explicam Fligstein e McAdam (2012), o desafio para manter a cadeia de comando de cima para baixo é de outra natureza. Ocorre pelo fato de que algumas subunidades estão aninhadas não apenas dentro da firma, mas também em um mercado externo competitivo. Essas subunidades podem reivindicar mais recursos, argumentando por seus resultados para a lucratividade da empresa como um todo, o que pode torná-la vulnerável a esses desafiadores do nível inferior.

Obviamente que, em se tratando de alocação de recursos, os bancos tradicionais têm mais “armas” para esta luta. Por meio de seu poder econômico e político, em sua condição oligopolista (DOWBOR, 2018), conseguem atrair os desafiantes para perto e são capazes, inclusive, de absorvê-los para “lutar” ao seu lado na batalha pelo mercado. Um instrumento poderoso se materializa com fusões e aquisições e a criação de incubadoras de *startups*.

Em 2017, o Santander adquiriu a *startup* ContaSuper, que oferece conta digital com direito a transferências, DOCs, TEDs, saques nacionais e internacionais e compras online ou em lojas físicas por meio de cartão. O banco e a *startup* já eram sócios desde janeiro de 2015, quando o Santander adquiriu 50% do capital da ContaSuper. Um ano e três meses depois, o banco arrematou a metade restante, entusiasmado com o rápido crescimento da operação. Em pouco mais de um ano, o número de contas abertas pela *startup* subiu de 203 mil para 360 mil, um aumento de 77% (ROCHA, 2017).

Já o Bradesco e o Itaú optaram pelo caminho de apoiar o desenvolvimento das *fintechs*. “Essas empresas só são consideradas ameaças se você as encarar como concorrentes”, afirmou Marcelo Frontini, então diretor de Inovação do grupo e coordenador do InovaBra — marca lançada pelo banco quatro anos antes para reunir as iniciativas de inovação —, em entrevista concedida à a autora desta dissertação e que foi publicada na revista Capital Aberto (ROCHA, 2017).

Desde a primeira seleção em 2014, o programa InovaBra Startups já recebeu milhares de inscrições e, entre as selecionadas, estava a *socialtech* Quero Quitar! que oferece aos clientes um canal para negociação de dívidas. Com estratégia idêntica, mas seguindo um caminho diferente, o Itaú inaugurou em 2015 o Cubo Coworking, um centro de empreendedorismo tecnológico. A iniciativa, que tem a Redpoint E-Ventures como parceira, promove conexões para fazer deslanchar negócios de *startups* digitais. Dessa forma, um ambiente de competição é transformado em “colaboração”.

Aqui entra a tecnologia, que é o recurso trazido pelos desafiantes *fintechs* para exigir sua participação na estrutura. Não que os bancos tradicionais não sejam investidores sistemáticos e bilionários em tecnologia, mas seus investimentos se voltam à manutenção de sua própria estrutura.

A tecnologia trazida pelos desafiantes é de outra natureza e eles se impõem pela independência em relação aos bancos dominantes, mas não em relação às empresas de telecomunicações e das chamadas “big techs”, as gigantes da tecnologia (Apple, Google, Facebook, Amazon). No caso do Brasil, as “teles” são quatro empresas que dominam o mercado: Vivo, Oi, TIM e Claro.

Nas entrevistas, os gestores demonstraram que, para garantir a expansão do negócio e a lucratividade, precisam do envolvimento dos usuários com equipamentos, softwares, aplicativos e conexão à internet. A conectividade é condição *sine qua non* para a existência da relação entre *fintechs* e usuários; no entanto, apenas uma das *fintechs* (F5) fornece, em parte, esses meios ou facilita sua obtenção. Os usuários, por sua vez, mostraram desconhecimento sobre quem controla as *fintechs* e declararam ter pouco controle ou domínio do que é feito com os dados que eles disponibilizam para as *fintechs*.

Na disputa pelos recursos, alguns são incluídos e outros excluídos financeiramente. Inclusão financeira tem várias definições, como foi explicado na seção 2.1. A revisão da literatura ampliou o espectro de conhecimentos sobre o que é inclusão em vários países e o significado do que seja exclusão. E as entrevistas no Brasil corroboraram os dados apresentados na seção 2.2, dando conta de que a grande maioria dos brasileiros adultos (86,5%) hoje já é

titular de contas bancárias (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). Portanto, com ou sem *fintech*, o grau de inclusão já é elevado no Brasil, em comparação com outros países em desenvolvimento.

Os números nacionais e internacionais mostram que décadas de esforços para registrar, como correntistas de bancos e/ou titulares de cartões, pessoas pobres, de periferia, da roça, informais, “uberizados”, refugiados e outros excluídos foram bem-sucedidos e a tecnologia teve seu mérito nesse sucesso.

Entretanto, como demonstram as estatísticas do Banco Mundial (capítulo 3.2, Tabelas 1 e 2), mesmo com todo o avanço registrado em mais de meio século de políticas públicas e privadas, a inclusão financeira está distante de abarcar todo o público potencial no Brasil e na América Latina e mesmo entre os países da OCDE, nos quais a inclusão, em geral, chegou próximo de 100% da população, o acesso a crédito é limitado para as pessoas de mais baixa renda. Assim, do ponto de vista do acesso a crédito, a inclusão financeira não atinge a profundidade necessária para atender a demanda dos usuários.

Mas inclusão financeira não é apenas acesso e uso, implica também a qualidade do serviço prestado e o impacto na vida dos usuários. Todos os usuários das *fintechs* dedicadas a crédito entrevistados relataram ter obtido avanços positivos após os empréstimos obtidos. CP (FX) exaltou a utilidade da função meio de pagamento e a possibilidade de antecipar recebíveis do aplicativo de transporte com o qual trabalha, embora não utilizasse no momento.

Os usuários das *fintechs* F3 e F4 encontraram portas abertas depois de serem rejeitados ou mal atendidos nos bancos dominantes, mesmo que tenham sido em algum momento aceitos para abrir uma conta. BF e DF (F3) destacaram não apenas o acesso, mas também o custo mais baixo dos empréstimos em comparação a todas as ofertas do mercado e conseguiram, com apoio da *fintech*, investir para alavancar seus negócios.

As *fintechs* chegaram para dar um novo impulso na direção da inclusão financeira. Conforme apresentado na seção 2.1, o conceito de *fintech* tem origem nos anos 1970, mas sua constituição como atividade organizada no sistema financeiro, reconhecido pelo público e as autoridades, consolidou-se na fase pós-crise financeira internacional (2007-2008). Chisti e Barberis (2016) afirmam que o nascimento das *fintechs* está “profundamente enraizado” naquele período.

A irritação do público com a quebra dos bancos, a emergência da geração nativa-digital (os chamados *millenials*, pessoas nascidas na década de 1990) como adulta e a disseminação da internet e dos smartphones se somaram, preparando o terreno para algo novo no setor bancário. Desde então, milhares de pequenos empreendedores (*startups*) brotaram de incubadoras nas universidades, institutos e centros de tecnologia e mesmo dentro das próprias

instituições financeiras, oferecendo confiança, transparência, serviços equivalentes aos oferecidos pelos bancos a custo muito inferior, por meio de uma interface amigável e acessível a todos (CHISHTI; BARBERIS, 2016).

Neste caldo efervescente de *startups* e empreendedores loucos para desafiar o sistema, surgiram as *socialtechs*, organizações que utilizam as plataformas digitais para entregar serviços financeiros inovadores, buscando gerar impacto social (SIQUEIRA; DINIZ; ALBINO, 2018).

No entanto, a revisão da literatura trouxe inquietações dos pesquisadores que não podem ser ignoradas. Para Mader (2018), no âmbito das políticas globais de combate à pobreza conduzidas dentro da lógica neoliberal de lucro, as agendas de desenvolvimento promoveram, nas últimas décadas, um deslocamento das microfinanças como opção de geração de renda, antes vista como crucial para o combate à pobreza. No lugar delas, foi imposto um conceito de inclusão financeira que funciona unicamente como intermediação, introduzindo novas práticas e atores no espaço do financiamento da pobreza. Isso coloca em dúvida a perspectiva de empoderamento por meio da inclusão financeira em três aspectos: o de que as *fintechs* facilitam os resultados mais amplos do desenvolvimento, a alegação de que os pobres obtêm alívio da pobreza por meio da inclusão financeira e a sugestão de que a inclusão financeira é um bom negócio (MADER, 2018).

Bernards (2019) contesta a visão comum da inclusão financeira como resultado de uma suposta e celebrada “virada para a tecnologia” proporcionada pelas *fintechs*. Para ele, trata-se de mais uma entre as várias tentativas fracassadas de promover o desenvolvimento de mercados financeiros para os pobres, o que não deixa de ser também uma lente útil sobre a dinâmica do neoliberalismo (BERNARDS, 2019).

Gabor e Brooks (2017) observam que, com programas sociais pelos quais os estados transferem recursos para os mais pobres por meio de processos digitais, empreendedores privados acabam tendo acesso às pegadas digitais dos beneficiários, não só obtendo dados pessoais, mas também delineando aquelas populações que oferecem mais ou menos risco (em termos de capacidade de pagamento), incorporando os pobres em estratégias globais de acumulação de capital (GABOR; BROOKS, 2017).

Em estudo que usa sistemas de informações geográficas e análise de regressão logística binária espacial, Dunham (2019) constata que a exclusão financeira é uma espécie de exclusão social e, embora as *fintechs* possam contribuir para melhorar o acesso a serviços financeiros, as desigualdades na distribuição desses serviços persistem, mesmo em se tratando do público norte-americano, alvo de seu estudo. O autor testa a hipótese de que características

sociodemográficas e variáveis de empréstimos hipotecários têm uma relação preditiva nos chamados “desertos financeiros”, localidades nas quais os caixas rápidos são mais presentes que os bancos (DUNHAM, 2019).

Morduch (2017) afirma que as microfinanças fracassaram no objetivo de prover recursos aos pobres para gerar autoemprego por meio do empreendedorismo, mas servem para suprir necessidades imediatas, o que ficou confirmado no depoimento dos usuários entrevistados para esta pesquisa. Sharma (2019) ressalta que ter uma conta bancária pode ser não muito mais que um primeiro passo, pois a inclusão financeira, no verdadeiro sentido, significaria acesso a outros tipos de produtos e serviços financeiros, como crédito e seguro. No entanto, a informalidade de empregos com renda variável, não-regular, não registrada e sem direitos torna maior o desafio das instituições financeiras que pretendam prestar serviços a grande parte da sociedade (SHARMA et al., 2019).

Ozili (2018) concorda que o empréstimo concedido por meio de *fintech* tem efeitos positivos para inclusão financeira em economias emergentes e avançadas e que a conveniência para os indivíduos de baixa renda pode valer mais para eles do que o custo mais alto que pagarão para obter tais serviços de bancos regulamentados convencionais.

Por outro lado, o autor aponta obstáculos que frequentemente estão fora das análises mais otimistas sobre os benefícios das *fintechs*. Primeiro, a dependência excessiva de conectividade, o que exclui uma grande parte da população que ainda não entrou na cobertura de telecomunicações, ainda que esse contingente seja cada vez menor. Segundo, as falhas de segurança de dados podem reduzir a confiança dos clientes nas plataformas e, terceiro, a cobrança de tarifas acaba também sendo um obstáculo para os indivíduos de baixa renda, já que eles não têm como pagar os custos de transação (OZILI, 2018).

Soederberg (2014) acentua que, sob a rubrica de “inclusão financeira”, os empréstimos para os pobres se tornaram um setor altamente lucrativo e em rápida expansão desde os anos 1990. Ela afirma que a “violência estrutural” do neoliberalismo e a acumulação induzida pelo crédito criou e normalizou uma realidade na qual os trabalhadores pobres são levados a uma situação tal que não podem mais viver sem financiamento (SOEDERBERG, 2014).

O sobreendividamento remete à questão da educação financeira cuja relevância vem sendo sustentada pela comunidade internacional, especialmente a partir da crise de 2007-2008 (FORTE, 2020). Um estudo realizado pela agência de classificação de risco Standard & Poor's (S&P) em 2016 por meio de entrevistas com 150 mil pessoas em mais de 140 países, descobriu que em 2016 dois em cada três adultos no mundo são analfabetos financeiros (KLAPPER; LUSARDI; OUDHEUSDEN, 2017).

Diante da baixa “alfabetização” e num cenário de maior acesso a produtos e serviços financeiro – e consequentemente, maior transferência de riscos – para as camadas de mais baixa renda, a educação financeira surge como resposta, não apenas para apoiar os consumidores desses produtos e serviços, mas também para a manutenção da estabilidade do sistema (OCDE, 2015). A organização afirma: “[...] a educação financeira é importante para restaurar a confiança nos mercados e apoiar a estabilidade financeira” (OCDE, 2015, p. 7).

Atualmente, 59 países em todo mundo têm implementadas estratégias nacionais de educação financeira, tema que está inserido em pelo menos 8 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (OCDE, 2015; UN, 2015).

O Brasil entrou para esse esforço internacional depois do período de expansão do crédito e do poder aquisitivo. A Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF), implementada em 2010, visava criar uma conscientização maior, enfrentando a baixa tradição de planejamento, longos anos de hiperinflação, e um sistema educacional que praticamente ignora o assunto “dinheiro” (OLIVEIRA ROCHA, 2013). A Enef instituiu uma política pública para levar educação financeira às escolas de forma a explorar situações didáticas apresentadas em material específico desenvolvido para professores e alunos (FORTE, 2020).

Uma década depois da implementação da Enef, o cenário indica que ainda há muito para avançar. A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada pela Confederação Nacional do Comércio (CNC) em 2019 mostrou um crescimento de 10,3% no índice de endividamento das famílias em dez anos, de 57,7% em julho de 2010 para 67,4% em 2020. Dados da Serasa Experian relativos a janeiro de 2020 apontaram que o número de brasileiros inadimplentes chegou a 63,8 milhões, um avanço de 2,6% comparado ao mesmo mês de 2019. O volume de pessoas com contas em atraso representava 40,8% da população adulta do país na ocasião (FORTE, 2020).

Conforme se demonstrou nesta dissertação, a inclusão financeira é insistentemente apontada como solução para redução da pobreza. O discurso da tecnologia como alavancagem dessa suposta solução, conforme alerta Bernards (2019), está enraizado em uma contradição fundamental: a razão pela qual os pobres são considerados necessitados de maior acesso ao crédito, poupança e seguros — nomeadamente, rendimentos baixos e imprevisíveis — é exatamente a mesma razão pela qual eles são “maus” riscos de crédito (BERNARDS, 2019).

Já que o trabalho precarizado avança a passos largos em todo o mundo, parece claro que nem a inclusão financeira, nem a tecnologia conseguiram reverter o processo de aumento da pobreza e da precarização. As informações que temos hoje é de que, ao contrário, o número de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza, com menos de US\$ 5,50 por dia, já havia atingido,

antes da pandemia do coronavírus, 3,3 bilhões de pessoas, com o número dos que sofrem de insegurança alimentar crônica em constante aumento desde 2015. A covid-19 está piorando uma situação já difícil para os mais pobres, empurrando mais 121 milhões de pessoas para uma crise de fome aguda, desfazendo décadas de progresso (OXFAM, 2020).

O componente tecnológico traz ainda um aspecto de inclusão dos pobres, mas não para mecanismos de geração de excedentes, e sim para o processo de acumulação na esfera em rede, o chamado “capitalismo de vigilância” descrito por Zuboff (2015).

Com o argumento de incluir esses despossuídos de renda, direitos trabalhistas, direitos sociais e um mínimo de bem-estar social na suposta modernidade dos avanços tecnológicos, as *fintechs* ajudam a trazê-los para a lógica dos usos advindos de transações mediadas por computador, ou seja, a “extração e análise de dados”, “novas formas contratuais devido a melhor monitoramento”, “personalização e customização” e “experimentos contínuos” (ZUBOFF, 2015).

CONCLUSÃO

O objetivo geral desta pesquisa, de analisar e verificar a efetividade da proposta das *fintechs* em promover inclusão social por meio da inclusão financeira, foi cumprido. À pergunta da pesquisa, se as *fintechs* contribuem para a inclusão social por meio da inclusão financeira, a resposta é sim.

No entanto, as entrevistas realizadas com gestores/empreendedores e usuários sugerem que a agregação de elementos relativos à inclusão financeira e social, da forma como esse processo é definido pelos diversos pesquisadores e estudiosos do tema, não se configura de forma integral na formação do campo.

No caso do Brasil, que é bastante ilustrativo, a ação das *fintechs/socialtechs* pode ser melhor definida como ampliadora de acesso a crédito e serviços financeiros do que propriamente de inclusão. Isso porque, como ficou demonstrado com as estatísticas oferecidas pelo Banco Mundial, corroboradas pelos relatórios do Banco Central, as *fintechs* atuam junto a um público que não é exatamente constituído pelos mais pobres entre os pobres. São, na verdade, pessoas que também têm acesso aos bancos tradicionais, porém não conseguem ali o crédito de que necessitam ou não conseguem com facilidade.

Além do mais, os procedimentos e instrumentos de análise de crédito das *fintechs* entrevistadas não parecem tão mais simplificados que os dos bancos tradicionais, já que envolvem preenchimento de cadastros, apresentação de documentos e ainda alguns elementos adicionais, como vídeos e entrevistas, dos quais os bancos tradicionais não fazem tanta questão.

Também foi cumprido o objetivo específico de descrever as *fintechs* como campo de ação estratégica pela ótica da TCAE e identificá-lo como emergente. Uma das contribuições do estudo foi o mapeamento dos atores que compõem o campo pela ótica dos próprios participantes, conforme se observa na parte da análise temática que trata da posição dos atores no campo.

Ficou demonstrado o peso dos dominantes como impulsionadores dos desafiantes. Devido à forte influência que esses dominantes exercem na estrutura institucional do campo — incluindo grande proximidade com órgãos reguladores e fiscalizadores —, conseguem manter um papel essencial, segundo todos os entrevistados, para a manutenção do campo emergente, ao deter o controle da compensação e liquidação de transações.

Do ponto de vista dos usuários, por mais que o acesso a crédito proporcionado pelas *fintechs* tenha melhorado de alguma maneira a vida deles — como relatado nas entrevistas —,

ao incrementar sua capacidade de trabalho empreendedor, não se trata de nenhuma revolução ou panaceia.

Embora o Banco Mundial tenha identificado um impulso dado pela tecnologia ao processo global de inclusão financeira, o fato é que a questão tecnológica transcende o âmbito financeiro. Nas entrevistas, os gestores demonstraram que dependem, para garantir a expansão do negócio e a lucratividade, do envolvimento dos usuários com equipamentos, softwares, aplicativos e conexão à internet.

A conectividade é condição *sine qua non* para a existência da relação entre *fintechs* e usuários. Só as *fintechs* F4 e F5 proveem esses meios ou facilitam sua obtenção. Os usuários, por sua vez, mostraram desconhecimento sobre quem controla as *fintechs* e declararam ter pouco controle ou domínio do que é feito com os dados que eles disponibilizam para as *fintechs*.

A maior limitação deste estudo foi o pequeno número de entrevistados. O ideal teria sido entrevistar pelo menos todas as *socialtechs* brasileiras e um número maior de usuários. A pandemia do novo coronavírus tornou ainda mais escasso o tempo e restrito o acesso aos entrevistados.

Sugere-se que estudos futuros avancem sobre a mensuração, tanto quantitativa como qualitativa, do impacto da inclusão financeira sobre a inclusão social em um período de tempo maior (três, quatro anos), acompanhando os mesmos usuários e gestores, utilizando indicadores de desenvolvimento humano. Isso ajudaria a constatar as mudanças que o crédito tenha efetuado na vida dos envolvidos.

Outro aspecto que merece aprofundamento no futuro são os impactos da nova Lei Geral de Proteção de Dados, a LGPD – Lei 13.709/18 (BRASIL, 2018) — sobre a atividade das *fintechs*. A LGPD entrou em vigor em 18/9/2020 e tem por objetivo assegurar o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos usuários, por meio de práticas transparentes e seguras. Este estudo demonstrou que a captação de dados sensíveis (pessoais, renda) é o cerne do trabalho das *fintechs* e que os usuários têm pouca consciência e pouco interesse sobre o destino de suas informações nas mãos dessas empresas. Seria de grande importância saber que consequências a nova Lei trará, tanto para as *fintechs* quanto para os usuários.

Por fim, sugere-se que os próximos estudos sobre finanças relacionadas à tecnologia aprofundem os impactos do Open Banking sobre a inclusão financeira e social. Regulamentado pelo Banco Central por meio do Comunicado 33.455, de 24 de abril de 2019, o Open Banking promete dar aos usuários do sistema bancário a capacidade de acessar seus dados (saldos, extratos, dívidas) e fazer operações (transferências, pagamentos) em um único aplicativo sem a necessidade de acessar diretamente o site ou aplicativo do banco.

O objetivo, segundo o BCB (2020), é “aumentar a eficiência e a competição no Sistema Financeiro Nacional, abrindo espaço para a atuação de novas empresas do setor”. O Open Banking guarda estreita relação com a LGPD, no sentido de ampliar a capacidade de gestão desse “sistema financeiro aberto”, facilitando o compartilhamento de dados, proporcionando o acesso a produtos e serviços de forma mais “segura, ágil e conveniente”.

REFERÊNCIAS

- ALLEYNE, T.; ÖTKER, I.; RAMAKRISHNAN, U.; SRINIVASAN, K. **Unleashing growth and strengthening resilience in the Caribbean**. Washington: International Monetary Fund, 2017.
- ANDRADE NETO, R. A.; PINTO, E. L. P. **As sociedades de crédito ao microempreendedor: origem, desenvolvimento e futuro**. Apresentado no 6º Seminário Banco Central sobre Microfinanças, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/microFinancas/arquivos/horario_arquivos/trab_44.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2020.
- ANTUNES, R. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILI, P.; FRIGOTTO, G. (org.). **A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho**. São Paulo: Cortez; Buenos Aires: Clacso, 2001, p. 35-48.
- ARAÚJO, M. G. D. S. O sistema de pagamentos brasileiro e a assunção de riscos pelo Banco Central. **Notas Técnicas do Banco Central do Brasil**, n. 23, p. 9-27, 2002. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pec/notastecnicas/port/2002nt23spbriscosbcp.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2021.
- ARKSEY, H.; O'MALLEY, L. Scoping studies: towards a methodological framework. **International Journal of Social Research Methodology**, v. 8, n. 1, p. 19-32, 2005.
- ARNER, D. W.; BARBERIS, J. N.; BUCKLEY, R. P. The evolution of fintech: a new post-crisis paradigm? **University of New South Wales Law Research Series**, n. 47, p. 1-45, 2015.
- ARORA, P. Benign dataveillance: the new kind of democracy? Examining the emerging datafied governance systems in India and China. *First Monday Peer-Reviewed Journal on the Internet*, v. 24, n. 4, 2019. Disponível em: <file:///D:/Downloads/Benign-dataveillance_-_Examining-novel-data-driven-governance-systems-in-India-and-China_-_Arora_-_First-Monday.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2021.
- ASLAN, G. **Towards financial inclusion in South Asia: a youth and gender perspective**. South and South-West Asia Development Papers 1902. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific South and South-West Asia Office, 2019. Disponível em: <https://www.unescap.org/sites/default/d8files/knowledge-products/SSWA_Development%20Papers_1902.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2020.
- AUSTIN, J.; STEVENSON, H.; WEI-SKILLERN, J. Social and commercial entrepreneurship: same, different, or both? **Entrepreneurship: Theory e Practice**, v. 30, n. 1, p.1-22, 2006.
- BALOG, D. L. T.; NASCIMENTO, K. C.; MARSON, L. S. C.; CUNHA, D. O. Investidores anjos como agentes de inovação no ecossistema empreendedor brasileiro. **Revista de Tecnologia Aplicada**, v.9, n. 2, p. 63-79, 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Comunicado nº 33.455**, de 24 de abril de 2019. Divulga os requisitos fundamentais para a implementação, no Brasil, do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking). Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Comunicado&numero=33455>>. Acesso em: 21 jan. 2021.

_____. **Relatório de Inclusão Financeira n. 3**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2015.

_____. **Relatório de Cidadania Financeira 2018** (publicação em 28 maio 2019). Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/Nor/relcidfin/index.html>>. Acesso em: 21 jun. 2020.

_____. **Relatório do plano de ação para fortalecimento do ambiente institucional: relatório 2012-2014/Parceria nacional para inclusão financeira**. Brasília, DF: BCB, 2014.

_____. **Resolução nº 2.640**, de 25 de agosto de 1999. Dispõe sobre a contratação de correspondentes no país. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1999/pdf/res_2640>. Acesso em: 20 jun. 2020.

_____. **Resolução nº 2.707**, de 30 de março de 2000. Dispõe sobre a contratação de correspondentes no país. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2000/pdf/res_2707>. Acesso em: 20 jan. 2021.

_____. **Resolução nº 3.156**, de 17 de dezembro de 2003. Altera a Resolução 3.110, de 2003, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no país. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

_____. **Resolução nº 4.152**, de 30 de outubro de 2012. Disciplina as operações de microcrédito por parte das instituições que especifica. Disponível em: <<http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/regulaciones/archivo20140718012647AM.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2020.

_____. **Resolução nº 4.656**, de 26 de abril de 2018. Dispõe sobre a sociedade de crédito direto e a sociedade de empréstimo entre pessoas, disciplina a realização de operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/Res_4656>. Acesso em: 20 jun. 2020. [2018a]

_____. **Resolução nº 4.657**, de 26 de abril de 2018. Altera a Resolução nº 4.606, de 19 de outubro de 2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/Res_4657>. Acesso em: 20 jun. 2020. [2018b]

_____. SECRETARIA DE ACOMPANHAMENTO ECONÔMICO; SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO. **Relatório sobre a indústria de cartões de pagamentos**. Brasília, DF: BCB/Seac/Sead, 2010.

BANDT, O.; HARTMANN, P. Systemic risk: a survey. **European Central Bank Working Paper Series**, n. 35, 2000. Disponível em: <<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/scpwps/ecbwp035.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2020.

BANERJEE, A.; BREZA, E.; DUFLO, E.; KINNAN, C. Can microfinance unlock a poverty trap for some entrepreneurs? **National Bureau of Economic Research**, Working Paper nº, 26346, p. 1-61, 2019. Disponível em: <<https://www.nber.org/papers/w26346>>. Acesso em: 01 maio 2021.

BANERJEE, A.; DUFLO, E. The economic lives of the poor. **Journal of Economic Perspectives**, v. 21, n. 1, p. 141-168, 2007.

_____; _____. Poor economics: a radical rethinking of the way to fight global poverty. New York: Public Affairs. 2011.

BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION. **Sound practices**: implications of fintech developments for banks and bank supervisors. Bank for International Settlements, 2018. Disponível em: <<https://www.bis.org/bcbs/publ/d415.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BECK, T.; LEVINE, R.; LOAYZA, N. Finance and the sources of growth. **Journal of Financial Economics**, v. 58, n. 1-2, p. 261-300, 2000.

BERNARDS, N. Tracing mutations of neoliberal development governance: “fintech”, failure, and the politics of marketization. **Environment and Planning A: Economy and Space**, v. 51, n. 7, p. 1442-1459, 2019.

BERSUDSKAYA, V.; MCCAFFREY, M. Agents count: the true size of agent networks in leading digital finance countries. Helix Institute of Digital Finance, 2017. Disponível em: <http://www.helixinstitute.com/sites/default/files/Publications/Agents%20Count_0.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2020.

BOAMAH, E.F.; MURSHID, N. S. Techno-market fix? Decoding wealth through mobile money in the Global South. **Geoforum**, v. 106, p. 253-262, 2019.

BORDIEU; WACQUANT, L. **Réponses**. Paris: Éditions du Seuil, 1992.

BOURDIEU, P. **A produção da crença**: contribuição para uma economia dos bens simbólicos. São Paulo: Zouk, 2004.

BOURDIEU, P. **As estruturas sociais da economia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

BOURDIEU. O campo econômico. **Política & Sociedade**, v. 6, n. 6, p. 15-58, 2005.

BOYCE, C.; NEALE, P. Conducting in-depth interviews: a guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input (2006). Disponível em: <https://donate.pathfinder.org/site/DocServer/m_e_tool_series_indepth_interviews.pdf;jsessionid=00000000.app20101b?NONCE_TOKEN=67FFCAE8C3E09C4031173F08097A7B77>. Acesso em: 1º maio 2021.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2018**: notas estatísticas. Brasília, DF: Inep, 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.194**, de 14 de fevereiro de 2001. Dispõe sobre a instituição de sociedades de crédito ao microempreendedor. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10194.htm>. Acesso em: 15 jul. 2020.

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

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm>. Acesso em: 15 jul. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei geral de proteção de dados (LGPD).

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>.

Acesso em: 20 jan. 2021.

_____. **Medida Provisória nº 1.849-19**, de 29 de junho de 1999. Dispõe sobre a

simplificação do arquivamento de atos nas Juntas Comerciais e do protesto do título de dívida de microempresas e de empresas de pequeno porte. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/Antigas/1894-19.htm>. Acesso em: 15 jul. 2020.

BREUER, L.; GUAJARDO, J.; KINDA, T. Advancing financial deepening and inclusion. In: BREUER, L.; GUAJARDO, J.; KINDA, T. (ed.). **Realizing Indonesia's economic potential**. Washington, DC: International Monetary Fund, 2018. p. 229-248.

BUSZKO, M.; KRUPA, D.; CHOJNACKA, M. Ethical aspects of offering bank products and services to children, youths and young adults. International Institute of Social and Economic Sciences (IIES). **Proceedings of the 8th Business & Management Conference**, Venice, 2018. Disponível em <<https://iies.net/proceedings/8th-business-management-conference-venice/table-of-content/detail?article=ethical-aspects-of-offering-bank-products-and-services-to-children-youths-and-young-adults>>. Acesso em: 10 fev. 2021.

CANTÚ, C.; ULLOA, B. **The dawn of fintech in Latin America**: landscape, prospects and challenges. **BIS Papers**, n. 112, p. 1-41, 2020. Disponível em:

<<https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap112.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2020.

CASTILLA-RUBIO, J. C.; ZADEK, S.; ROBINS, N. **Fintech and sustainable development**: assessing the implications. United Nations Environment Programme, 2016.

Disponível em: <[http://unepinquiry.org/wp-content/uploads/2016/12/](http://unepinquiry.org/wp-content/uploads/2016/12/Fintech_and_Sustainable_Development_Assessing_the_Implications.pdf)

[Fintech_and_Sustainable_Development_Assessing_the_Implications.pdf](http://unepinquiry.org/wp-content/uploads/2016/12/Fintech_and_Sustainable_Development_Assessing_the_Implications.pdf)>. Acesso em: 12 dez. 2020.

CHACALTANA, J.; LEUNG, V.; LEE, M. **New technologies and the transition to formality**: the trend towards e-formality. Geneva: International Labour Organization, 2018.

CHEN, H. Peruvian microfinance: mergers & acquisitions and industry outlook. **Lehigh Preserve Institutional Repository**, v. 35, n. 7, p. 114-124, 2017.

CHISHTI, S.; BARBERIS, J. **The fintech book**. Hoboken, NJ: Fintech Circle Institute, 2016.

CHRISTENSEN, C. M. **O dilema da inovação**: quando as novas tecnologias levam as empresas ao fracasso. São Paulo: M.Books do Brasil Editora, 2012

CHRISTOPOULOS, T. P.; GONÇALVES-DIAS, S. L. F.; GONZALEZ, L. Fundos de impacto emergindo como campos de ação estratégica: análise dos papéis e perspectivas de gestores e usuários. In: ACADEMIA ICE. **Pesquisas e casos apoiados no ciclo 2017- 2018**. São Paulo: Instituto de Cidadania Empresarial, 2020. p. 129-156.

CLAESSENS, S. Access to financial services: a review of the issues and public policy objectives. **World Bank Research Observer**, v. 21, n. 2, p. 207-240, 2006.

CONTEL, F. B. Espaço geográfico, sistema bancário e a hipercapilaridade do crédito no Brasil. **Caderno CRH**, v. 22, n. 55, p. 119-134, 2009.

CULL, R.; DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; MORDUCH, J. Microfinance meets the market. **Journal of Economic Perspectives**, v. 23, n. 1, p. 167-192, 2009.

CULL, R.; MORDUCH, J. Microfinance and economic development. **World Bank Policy Research Working Paper**, n. 8252. Washington, DC: World Bank, 2017.

DAVIS, K.; MADDOCK, R.; FOO, M. Catching up with Indonesia's fintech industry. **Law and Financial Markets Review**, v. 11, n. 1, p. 33-40, 2017.

DAVIS, M. **Planeta favela**. São Paulo: Boitempo, 2006.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; KLAPPER, L.; SINGER, D.; ANSAR, S.; HESS, J. **The Global Findex Database 2017: measuring financial inclusion and the fintech revolution**. Washington, DC: World Bank Group, 2018.

DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; MAKSIMOVIC, V. Law, finance, and firm growth. **Journal of Finance**, v. 53, n. 6, p. 2107-2137, 1998.

DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. A gaiola de ferro revisitada: isomorfismo institucional e racionalidade coletiva nos campos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 2, p. 74-89, 2005.

DING, D.; CHONG, G.; CHUEN, D. L. K.; CHENG, T. L. From ant financial to Alibaba's Rural Taobao strategy: how fintech is transforming social inclusion. **Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion**, v. 1, p. 19-35, 2018.

DINIZ, E. Evolução do uso da Web pelos bancos. **Revista de Administração Contemporânea**, v.4, n. 2, maio/ago., 2000.

DINIZ, E.; PETRINI, M.; BARBOSA, A. F.; CHRISTOPOULOS, T. P.; SANTOS, H. M. Abordagens epistemológicas em pesquisas qualitativas: além do positivismo nas pesquisas na área de sistemas de informação. 30º EnAnppad 23-27 setembro, 2006. **Anais...** Salvador, 2006.

DISTRITO. **Distrito Fintech Report 2020**. Disponível em: <<http://conteudo.distrito.me/dataminer-fintech>>. Acesso em: 7 jan. 2021.

DOWBOR, L. **A era do capital improdutivo**: por que oito famílias têm mais riqueza do que a metade da população do mundo? São Paulo: Autonomia Literária, 2018.

DUNHAM, I. M. Landscapes of financial exclusion: alternative financial service providers and the dual financial service delivery system. **Business and Society Review**, v. 124, n. 3, p. 395-383, 2019.

FEREDAY, J.; MUIR-COCHRANE, E. Demonstrating rigor using thematic analysis: a hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. **International Journal of Qualitative Methods**, v. 5, n. 1, p. 80-92, 2006.

FISCHER, R.M. Empreendedorismo social: apontamentos para um debate. In: Centro Ruth Cardoso (org.). **Políticas sociais**: ideia e prática. São Paulo: Moderna, 2011. p. 183-206.

FLIGSTEIN, N. Habilidade social e a teoria dos campos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 47, n. 2, p.61-80, 2007.

FLIGSTEIN, N.; MCADAM, D. **A theory of fields**. New York: Oxford University Press, 2012.

FROST, J. et al. BigTech and the changing structure of financial intermediation. **BIS Working Paper**, n. 779. Bank for International Settlements, 2019. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=3369011>>. Acesso em: 22 jun. 2020.

FINANCIAL STABILITY BOARD (FSB). **Fintech credit**: market structure, business models and financial stability implications (2017). Disponível em: <<http://www.fsb.org/wp-content/uploads/CGFS-FSB-Report-on-FinTech-Credit.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2021.

FORTE, C. M. J. **Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef) em busca de um Brasil melhor**. São Paulo: Riemma, 2020

GABOR, D.; BROOKS, S. The digital revolution in financial inclusion: international development in the fintech era. **New Political Economy**, v. 22, n. 4, p. 423-436, 2017.

GHEBRIAL, F. **Financial inclusion in Egypt**: opportunities and challenges. The American University in Cairo, 2019. Disponível em: <<http://dar.aucegypt.edu/handle/10526/5749>>. Acesso em: 24 jan. 2021.

GIARELLI, S. **Fintech and financial inclusion**: the case of Banco Maré. Dissertação (Mestrado em Administração) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2018.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIOIA, D. A.; CORLEY, K. G.; HAMILTON, A. L. Seeking qualitative rigor in inductive research: notes on the Gioia Methodology. **Organizational Research Methods**, v. 16, n. 1, p. 15-31, 2012.

GONZALEZ, L.; DEAK, M. Inclusão financeira. In: GONZALEZ, L.; PRADO, M. A.; DEAK, M. (org.). **O Brasil mudou mais do que você pensa**: um novo olhar sobre as transformações nas classes CDE. Rio de Janeiro: FGV, 2018. p. 121-166.

GONZALEZ, L.; OLIVEIRA, L. C. P. **Microfinanças no Brasil e o caso do Ceape Maranhão**. Rio de Janeiro: FGV, 2015.

GROTEHUIS, A. L. **Mobile money and financial inclusion**: a case study on Myanmar. Master's Thesis (Innovation & Global Sustainable Development) – Lund University, Sweden, 2019.

GRUIN, J.; KNAACK, P. Not just another shadow bank: chinese authoritarian capitalism and the 'developmental' promise of digital financial innovation. **New Political Economy**, v. 25, n. 3, p. 370-387, 2019.

GUIMARÃES, R. A diáspora: um estudo exploratório sobre o deslocamento geográfico de pesquisadores brasileiros na década de 90. **Dados**, v. 45, n. 4, p. 705-750, 2002.

GUION, L. A.; DIEHL, D. C. MCDONALD, D. Conducting an in-depth interview (2011). Disponível em: <<http://edis.ifas.ufl.edu>>. Acesso em: 1º maio 2021.

HADDAD, C.; HORNUF, L. The emergence of the global fintech market: economic and technological determinants. **Small Business Economics**, v. 53, p. 81-105, 2019.

HATHROUBI, S. Inclusive finance, growth and socio-economic development in Saudi Arabia: a threshold cointegration approach. **Journal of Economic Development**, v. 44, n. 2, p. 77-111, 2019.

HENDERSON, H. Fintech: good and bad news for sustainable finance. **Pesquisa & Debate**, v. 28, n. 1, p. 6-15, 2017.

HULME, D. Is microdebt good for poor people? A note on the dark side of microfinance. **Small Enterprise Development**, v. 11, n. 1, p. 26-28, 2000.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Measuring digital development facts and figures**. Geneva: ITU Publications, 2020.

JAYO, M. Um olhar retrospectivo sobre os correspondentes bancários: sete notas para uma história do branchless banking brasileiro. **Gestão & Políticas Públicas**, v. 4, n. 2, p. 379-412, 2014.

JONES, E.; KNAACK, P. Global financial regulation: shortcomings and reform options. **Global Policy**, v. 10, n. 2, p. 193-206, 2019.

KEAR, M. Governing *Homo Subprimicus*: beyond financial citizenship, exclusion, and rights. **Antipode**, v. 45, n. 4, p. 926-946. 2013.

KLAPPER, L.; LUSARDI, A.; OUDHEUSDEN, P. **S&P Global Financial Literacy Survey** (2017). Disponível em <<https://gflec.org/initiatives/sp-global-finlit-survey/>> Acesso em: 28 fev. 21

KPMG. **The Pulse of Fintech 2019**: Biannual Global Analysis of Investment in Fintech (julho 2019). Disponível em: <<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/07/pulse-of-fintech-h1-2019.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2020.

LAUMANN, E.; GALASKIEWICZ, J.; MARSDEN V. P. Community structure as interorganizational linkages. **Annual Review of Sociology**, v. 4, p. 455-484, 1978.

LAVOIE, F.; POZZEBON, M.; GONZALEZ, L. Challenges for inclusive finance expansion: the case of CrediAmigo, a brazilian MFI. **Management International**, v. 15, n. 3, p. 57-69, 2011.

LEÓN, J. D. A. **La educación financiera en el Ecuador como elemento de inclusión financiera para alcanzar un mayor bienestar social**: período 2013-2017. Thesis (Economía Internacional y Gestión de Comercio Exterior) - Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2019.

LEVAC, D.; COLQUHOUN, H.; O'BRIEN, K. K. Scoping studies: advancing the methodology. **Implementation Science**, v. 5, n. 69, p. 1-9, 2010.

LEVINE, R. Finance and growth: theory and evidence. **NBER Working Paper Series**. Working Paper n. 10766, p. 1-116, 2004. Disponível em: <https://www.nber.org/system/files/working_papers/w10766/w10766.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2020.

LOUREIRO, E. R.; MADEIRA, G. A.; BADER, F. L. C. **Expansão dos correspondentes bancários no Brasil**: uma análise empírica. Banco Central do Brasil. Trabalhos para Discussão nº 433. Brasília, DF: BCB, 2016.

MADER, P. Card crusaders, cash infidels and the holy grails of digital financial inclusion. **Behemoth**, n. 2, p. 59-81, 2016.

MADER, P. Contesting financial inclusion. **Development and Change**, v. 49, n. 2, p.461-483, 2018.

MADER, P.; SABROW, S. All myth and ceremony? Examining the causes and logic of the mission shift in microfinance from microenterprise credit to financial inclusion. **Forum for Social Economics**, v. 48, n. 1, p. 22-48, 2019.

MARTINS, B. S.; ALENCAR, L. S. Concentração bancária, lucratividade e risco sistêmico: uma abordagem de contágio indireto. **Trabalhos para Discussão**. Brasília, n. 190, p. 1-33, 2009.

MENEZES, M. S.; CROCCO, M. A. Sistemas de moeda local: uma investigação sobre seus potenciais a partir do caso do Banco Bem em Vitória/ES. **Economia e Sociedade**, v. 18, n. 2 (36), p. 371-398, 2009.

MESKOUB, M. Financial services in the EU: is there a problem of financial exclusion? (No. 638). **ISS Working Papers - General Series**. International Institute of Social Studies of Erasmus University, 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/1765/112987>>. Acesso em: 12 dez. 2020.

MEYER, J. W.; SCOTT, W. R. **Organizational environments**: ritual and rationality. London: Sage Publications, 1983.

MINAYO, M. C. S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2001. p. 9-29.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 26. ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

MONZONI NETO, M. P. **Impacto em renda do microcrédito**: uma investigação empírica sobre geração de renda do Crédito Popular Solidário (São Paulo Confia), no município de São Paulo. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) – Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2006.

MORGAN, P. J.; ZHANG, Y.; KYDYRBAYEV, D. Overview of financial inclusion, regulation, financial literacy and education in Central Asia and South Caucasus. **Asian Development Bank Institute Working Paper Series**, paper n. 878, 2018. Disponível em: <<https://www.adb.org/sites/default/files/publication/460221/adbi-wp878.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2020.

NASCIMENTO, Silvia. Empreendedorismo negro: Afrobusiness prega o empoderamento por meio dos negócios. **Mundo Negro**, 30 mar. 2016. Disponível em: <<https://mundonegro.inf.br/empreendedorismo-negro-afrobusiness-prega-o-empoderamento-por-meio-dos-negocios/>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

NICHTER, S.; GOLDMARK, L.; FIORI, A. **Entendendo as microfinanças no contexto brasileiro**. Rio de Janeiro: BNDES, 2002.

OECD/INFE Organisation for Economic Co-operation and Development Policy Handbook. **National Strategies for Financial Education**, 2015. Disponível em <<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/national-strategies-for-financial-education-policy-handbook.htm>> Acesso em: 28 fev. 2021.

OKOLI, C.; SCHABRAM, K. A guide to conducting a systematic literature review of information systems research (2010). **Sprouts Working Papers on Information Systems**. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=1954824>>. Acesso em: 13 dez. 2020.

OLIVEIRA ROCHA, B. S.; COSTA, C. E.; DUSI, C. S. C.; SOARES, F. P. Financial Literacy in Brazil: use of money, consumption and savings behavior among students of a public and a private school. 6th International Conference of Education, Research and Innovation ICERI 2013. Seville, Spain. 18-20 november, 2013. **Proceedings...** p. 2295-2302.

ONCHNG'A, V. K. **The effects of financial innovations on the performance of micro finance institutions in Kenya for the period 2011-2016**. Research project report submitted to the Chandaria School Of Business in partial fulfillment of the requirement for the degree of masters in business administration (MBA). United States International University – Africa, 2018. Disponível em: <<http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/4437>>. Acesso em: 24 jan. 2021.

ONG, A. D.; WEISS, D. J. The impact of anonymity on responses to sensitive. **Questions' Journal of Applied Social Psychology**, v. 30, n. 8, p. 1691-1708. 2000

OXFAM. **50 years of broken promises: the \$5.7 trillion debt owed to the poorest people**. Disponível em: <<https://oxfamilibrary.openrepository.com/handle/10546/621080>>. Acesso em: 24 fev. 2021.

OXOBY, R. Understanding social inclusion, social cohesion, and social capital. **International Journal of Social Economics**, v. 36, n. 12, p. 1133-1152, 2009.

OZILI, P. K. Impact of digital finance on financial inclusion and stability. **Borsa Istanbul Review**, v. 18, n. 4, p. 329-340, 2018.

PARÉ, G.; TRUDEL, M. C.; JAANA, M.; KITSIOU, S. Synthesizing information systems knowledge: a typology of literature reviews. **Information & Management**, v. 52, n. 2, p.183-199, 2015.

PEDROZA, P. A. **Microfinanzas en América Latina y el Caribe: el sector en cifras 2011**. New York: Inter-American Development Bank 2011.

PRAHALAD, C. K.; HART, S. L. The fortune at the bottom of the pyramid. **Strategy + Business**, v. 1, n. 26, p. 2-13, 2002.

RAJAN, R.; ZINGALES, L. Financial development and growth. **The American Economic Review**, v. 88, n. 3, p. 559-86, 1998.

ROA, M. J. **Financial inclusion in Latin America and the Caribbean: access, usage and quality**. Cidade do México: Cemla, 2015.

ROCHA, J. Cobiçadas: em ascensão no Brasil e no mundo, startups de tecnologia financeira atraem bilhões em investimentos. **Capital Aberto**, São Paulo, v. 14, n. 153, p. 37, 2017.

ROCHA, J.; CHRISTOPOULOS, T. P. Fintech and blockchain: a revolution or just a new competitor - the media vision. **Latin American and European Meeting on Organization Studies** (Laemos), Buenos Aires, 2018 (Apresentação de Trabalho/Congresso).

ROESSLER, P. The mobile phone revolution and digital inequality: scope, determinants and consequences. **Pathways for Prosperity Commission**. Disponível em: <https://pathwayscommission.bsg.ox.ac.uk/sites/default/files/2019-09/the_mobile_phone_revolution_and_digital_inequality.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2020.

ROSENBERG, R. **CGAP reflection on the Compartamos IPO**: a case study on microfinance interest rates and profits (2007). Disponível em: <<http://cgap.org/research/publication/cgap-reflections-compartamos-initial-public-offering>>. Acesso em: 12 abr. 2020.

SALDAÑA, J. **Coding manual for qualitative researchers**. London: Sage, 2009.

SCHICKS, J. Microfinance over-indebtedness: understanding its drivers and challenging the common myths. **CEB Working Paper**. Bruxelles: Centre Emilee Bergheim, Solvay School of Business, 2010. Disponível em: <https://econpapers.repec.org/paper/solwpaper/2013_2f64675>. Acesso em: 15 jun. 2020.

SCHIFF, A.; MCCAFFREY, M. Redesigning digital finance for big data. **The Helix Institute of Digital Finance**, 2017. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=2967122>>. Acesso em: 15 jun. 2020.

SCHUEFFEL, P. Taming the beast : a scientific definition of fintech. **Journal of Innovation Management**, v. 4, n. 4, p. 32–54, 2016.

SCOTT, W. R. **Institutions and organizations**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2001.

SELA, V. M. **A atuação dos atores no processo de formação da agenda de inclusão financeira no Brasil**. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2017.

SELLTIZ, C. **Métodos de investigación em las ciências sociales**. 8. ed. Madri: Biblioteca de Educación y Ciencias Sociales, 1976.

SEN, A. Inequality re-examined. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1992.

_____. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010

SHARMA, S. BOSE, A.; SHEKHAR, H.; PATHANIA, R. Strategy for financial inclusion of informal economy workers. **Indian Council for Research on International Economic Relations**. Working Paper 374, 2019. Disponível em: <https://icrier.org/pdf/Working_Paper_374.pdf>. Acesso em; 12 dez. 2020.

SHENG, A. Emerging market finance 2050. Finance for Future: **Funding Growth, Inclusivity and Environment Background Paper**. Tokyo, 2015. Disponível em: <http://www.emergingmarketsforum.org/wp-content/uploads/2015/10/Emerging-Market-Finance-2050_Andrew-Sheng.pdf>. Acesso: em 10 fev. 2021.

SIQUEIRA, E. S.; DINIZ, E. H.; ALBINO, R. D. Fintech social: definição, categorização e ilustrações empíricas. Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems. **AMCIS 2018 Proceedings**. New Orleans: Association for Information System. 2018. Disponível em <<https://aisel.aisnet.org/amcis2018/LACAIS/Presentations/7/>>. Acesso em: 21 jun. 2020.

SOEDERBERG, S. O perigoso aval dos BRICS à “inclusão financeira”. **Tensões Mundiais**, v. 10, n. 19/19, p. 461- 464, 2014.

SORIMA NETO, J.; BRANCO, L. Com demanda em alta, apps de entrega são alvos de queixas de clientes e motoboys. **Época**, 01 abr. 2020. Disponível em: <<https://epoca.globo.com/sociedade/com-demanda-em-alta-apps-de-entrega-sao-alvos-de-queixas-de-clientes-motoboys-24341818>>. Acesso em: 16 jan. 2021.

STATISTA. **Number of fintech startups worldwide from 2018 to 2020, by region**. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/893954/number-fintech-startups-by-region/>>. Acesso em: 27 jun. 2020.

SUBEESH, V. K. **An evaluation of financial inclusion activities of banks in Kerala: with special focus on Malabar Area** (2018). Disponível em: <https://www.gckoyilandy.org/public_html/userfiles/file/Subeesh%20MRP.pdf>. Acesso em: 24 jan. 2021.

SWEDBERG, R. The tool kit of economic sociology. **SOCIUS Working Papers**, 2006. Disponível em: <<https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1981/1/wp200604.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2020.

SWEDBERG, R. What has been accomplished in new economic sociology and where is it heading? **Archives Européennes de Sociologie**, v. 45, n. 3, p. 317-330, 2004.

TIC DOMICÍLIOS. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros, 2019. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020

TSAI, C. To regulate or not to regulate? A comparison of government responses to peer-to-peer lending among the United States, China, and Taiwan. **University of Cincinnati Law Review**, v l. 87, n. 4, p. 1077-1122, 2018.

UN – United Nations. **Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015**. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Disponível em: <https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E>. Acesso em: 10 fev. 2021.

WOOLCOCK, M. J. V. Learning from failures in microfinance. **American Journal of Economics and Sociology**, v. 58, n. 1, p. 17-42, 1999.

WORLD BANK. **Global Financial Inclusion Databank**. Disponível em: <<https://databank.worldbank.org/reports.aspx?source=global-financial-inclusion>>. Acesso em: 16 ago. 2020.

YOSHINO, N.; MORGAN, P. J. Financial inclusion, financial stability and income inequality: introduction. **Singapore Economic Review**, v. 63, n. 1, p.1-7, 2018.

ZAVOLOKINA, L.; DOLATA, M.; SCHWABE, G. FinTech: What's in a name ? **Thirty Seventh International Conference on Information Systems**. Dublin, 2016. Disponível em: <https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/126806/1/FinTech_Research_Paper_revised.pdf>. Acesso em> 21 jul. 2020.

ZUBOFF, S. Big other: surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. **Journal of Information Technology**, v. 30, p. 75-89, 2015.

APÊNDICE A – Revisão bibliográfica do tipo *scoping/mapping*

Etapa 1 - Definição das perguntas da revisão bibliográfica

A revisão bibliográfica realizada nesta dissertação buscou responder as seguintes questões amplas:

- Como evoluiu historicamente o número de artigos produzidos sobre *fintechs* e inclusão social por meio da inclusão financeira?
- Quais abordagens relacionadas ao tema são alvo de maior interesse dos autores?
- Quais os principais artigos sobre o tema (por nº de citações) e quais suas principais ideias?

Etapa 2 - Identificação de artigos científicos

Para a identificação de trabalhos científicos sobre *fintechs* e inclusão social e financeira foram utilizadas as bases de periódicos Web of Science e Scopus e a plataforma de buscas Google Acadêmico.

Na página do Web of Science foi realizada, em 10 de julho de 2019 (atualizada em 29 de setembro de 2019), uma busca, do tipo avançada por tópico, por todos os artigos científicos com os termos em inglês “financial inclusion” e “fintech”.

Para tanto, foi utilizado o operador booleano AND e o recurso de asteriscos para abranger o máximo de artigos que relacionassem os dois temas (financ* inclus* AND fintech). Propositamente, não foi colocado filtro de tempo, pois o objetivo era trazer todos os artigos em qualquer época. A busca resultou em 17 artigos, sendo o mais antigo de 2009 e o mais recente de setembro de 2019. Não foram excluídos artigos de livros ou da literatura cinzenta.

Na página do Google Acadêmico, acessada em 10 de julho de 2019 (atualizada em 22 de setembro de 2020), foi utilizada a busca pelas expressões “social inclusion”, “financial inclusion” e “fintech” entre aspas, sem operadores booleanos, eliminando-se as citações a patentes. A opção por esta plataforma de buscas se deve ao fato de que o tema “fintech” é recente e muito da pesquisa e da literatura não se encontra nas bases acadêmicas tradicionais, como ficou demonstrado com o resultado da pesquisa na Web of Science. Considerando a maior amplitude da base do Acadêmico e levando em conta a experiência com Web of Science, foi delimitado o período de 2009 a 2019. Esta pesquisa resultou em 130 artigos, sendo o mais antigo de 2009 e os mais recentes de setembro de 2019.

A página da Scopus foi acessada em 8 de outubro de 2019 com uma busca do tipo avançada, utilizando os mesmos filtros da Web of Science (“financ* inclus* AND fintech”),

igualmente sem definição de período de tempo. A busca resultou em 33 artigos no período entre 2016 e 2019.

Somadas as três bases, foi localizado um total de 180 artigos. Na sequência foram identificados e excluídos 15 artigos indisponíveis por causa de restrições ao acesso via USP, por estarem em idiomas que a autora não domina (coreano, italiano) ou mesmo por não disponibilizarem informações suficientes, nem mesmo um link de acesso via internet. Restaram, portanto, 165 artigos.

Etapa 3 - Análise do perfil de artigos produzidos

A evolução histórica da produção bibliográfica sobre *fintechs* encontrada nesta revisão indica alta concentração nos últimos três anos. Embora não tivesse sido indicado um período de tempo para a pesquisa, a grande maioria dos artigos das bases Web of Science e Scopus foi produzida entre 2016 e 2019. Na página do Acadêmico, o trabalho mais antigo encontrado é de 2009 e o mais recente é de setembro de 2019. A maior parte foi produzida entre 2017 e 2018, conforme se pode verificar no gráfico apresentado a seguir. Nota-se que a produção científica sobre o tema se concentra nos últimos três anos, com uma forte expansão em 2018 e que 2019 — mantendo-se a média de produção do ano anterior (5,7 artigos/mês).

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados obtidos na pesquisa ao Web of Science, ao Scopus e ao Google Acadêmico (2019-220)

Etapa 4 – Divisão dos artigos por assunto principal

Após a classificação dos 165 artigos por ano de publicação, foi realizada uma primeira triagem prática (*practical screen*) para decidir quais trabalhos seriam adequados para responder às questões e aos objetivos da revisão bibliográfica.

Nesta dissertação, a triagem prática não eliminou artigos, mas apenas os organizou por abordagens, de forma a identificar os principais interesses dos autores no tema *fintech*, relacionados à inclusão financeira e social. Identificadas as abordagens, foi feita a seleção do que seria mais adequado, de forma a complementar e enriquecer a análise proposta no objetivo desta dissertação, o que se vê no gráfico a seguir.

*Macroeconomia, microfinanças, educação financeira, finanças alternativas, finanças islâmicas, inovação, inclusão social.

Fonte: Elaborado pela autora com base em dados obtidos na pesquisa ao Web of Science, ao Scopus e ao Google Acadêmico (2019-220)

Nessa etapa, os artigos foram analisados também por tema, por citação, por abordagem e suas categorias. Foram encontradas sete abordagens predominantes: políticas públicas, análises por regiões/países, gestão do negócio *fintech*, tecnologia e inovação, regulamentação, inclusão financeira e questionamentos sobre os reais benefícios como instrumento de inclusão social com foco na apropriação de dados dos usuários pelas *fintechs*.

Apenas 50 dos 165 artigos traziam informação sobre o número de citações. O mais citado (237 vezes) é o livro intitulado *Debtfare states and the poverty industry: money, discipline and the surplus population* (SOEDERBERG, 2014), que denuncia uma “indústria da pobreza” por trás das políticas de inclusão financeira, com instituições que tiram lucro da situação dos mais vulneráveis. O segundo mais citado (145 vezes) é um artigo não acadêmico, da Organização para o Desenvolvimento Econômico (OCDE), cujo foco é o papel das *fintechs*

nas políticas públicas de educação financeira. Em seguida, aparece um artigo que trata de *fintech* como negócio (com 27 citações) e outros quatro que, em conjunto, questionam os supostos benefícios das *fintechs* como instrumento de inclusão social. O quadro abaixo mostra os dez artigos mais citados, seus autores, ano e veículo de publicação:

Título	Nº de citações	Autor	Periódico/Livro/ Publicação	Ano
Debtfare states and the poverty industry: money, discipline and the surplus population	237	SOEDEBERG, S.	Debtfare states and the poverty industry: money, discipline and the surplus population (book)	2014
Promoting financial inclusion through financial education	145	ATKINSON, A.	OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions	2017
Governing <i>Homo Subprimicus</i> : beyond financial citizenship, exclusion, and rights	67	KEAR, M.	Antipode	2013
The emergence of the fintech market: economic and technological determinants	61	HADDAD, C.; HORNUF, L.	Small Business Economics	2018
Emergence of fintech and the Lasic principles	27	CHUEN, D.L.K.; TEO, E.G.S.	Journal of Financial Perspectives	2017
Contesting financial inclusion	23	MADER, P.	Development and Change	2018
Can financial technology innovate benefit distribution in payments for ecosystem services and REDD+?	19	THOMPSON, B.	New Political Economy	2017
The digital revolution in financial inclusion: international development in the fintech era	18	GABOR, D.; BROOKS, S.	New Political Economy	2017
the effects of digitalization on the gender equality in the G20 economies	16	SORGNER, A.; BODE, E.; KRIEGER-BODEN, C.	G20 Germany 2017 Women 20 Study	2017
Card crusaders, cash infidels and the holy grails of digital financial inclusion	14	MADER, P.	Behemoth	2016

Com abordagem na categoria *políticas públicas* foram encontrados 42 artigos. Esses trabalhos investigam e analisam as *fintech* como instrumento de políticas públicas diversas, desde a promoção de gênero até apoio às micro e pequenas empresas, passando por educação financeira de jovens e adultos. O quadro a seguir reúne os mais citados.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
ATKINSON, A.	Promoting financial inclusion through financial education	OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions	145
KEAR, M.	Governing <i>Homo Subprimicus</i> : beyond financial citizenship, exclusion, and rights	Antipode	67
THOMPSON, B.	Can financial technology innovate benefit distribution in payments for ecosystem services and REDD+?	Ecological Economics	19

SORGNER, A.; BODE, E.; KRIEGER-BODEN, C.	The effects of digitalization on the gender equality in the G20 economies	G20 Germany 2017 Women 20 Study	16
ALMEIDA, E.M.; PRAT, J.; VARGAS-MORENO, J.; ACEVEDO, M.C.	Honduras: a territorial approach to development	IADB	2
URQUIJO, L.G.	Financial exclusion in the European Union: addressing difficulties in accessing finance within the current integration framework	Journal of Contemporary European Studies	1

Na categoria *análise por países/regiões* foram encontrados 24 artigos que investigam e analisam a experiência de programas de inclusão financeira com e sem implementação das *fintechs* e seus efeitos em contextos locais. As regiões estudadas são Europa, Sudeste Asiático, Países Árabes e Caribe. Entre os países, o caso mais estudado nessa amostra é o da Indonésia (quatro artigos), seguido de China (3) e Mianmar (3). Os mais citados estão reunidos no quadro abaixo.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
ALLEYNE, T.; ÖTKER, I.; RAMAKRISHNAN, U.; SRINIVASAN, K.	Unleashing growth and strengthening resilience in the Caribbean	International Monetary Fund	9
DING, D.; CHONG, G.; CHUEN, D.L.K.; CHENG, T.L.	From ant financial to Alibaba's Rural Taobao Strategy: how fintech is transforming social inclusion	Handbook of blockchain, digital finance, and inclusion, v. 1	6
CHEN, L.	From fintech to finlife: the case of fintech development in China	China Economic Journal	6
GRUIN, J.; KNAACK, P.	Not just another Shadow Bank: chinese authoritarian capitalism and the 'developmental' promise of digital financial innovation	New Political Economy	4
MUTHUKANNAN, P.; TAN, B; TAN, F.; LEONG, C.	The concentric development of the financial technology (Fintech) ecosystem in Indonesia	Association for Information System	4
YEOW, A.; LEE KUO CHUEN, D.; TAN, R.; CHIA, M.	Indonesian microfinance institutions (MFIs) move to technology: TBOP's prodigy experience	Handbook of blockchain, digital finance, and inclusion, v. 2	2

Na categoria *apropriação de dados* foram encontrados 17 artigos críticos a supostos benefícios das *fintechs* como indutoras de inclusão social por meio da inclusão financeira. Os estudos mais citados revisam a capacidade das plataformas de finanças tecnológicas em prover serviços úteis para os mais pobres, a real necessidade de inclusão financeira, o acesso ao crédito e até a rentabilidade e viabilidade das *fintechs*, sugerindo que a apropriação de dados que proporciona às empresas é superior aos benefícios que provê aos usuários. Os mais citados estão reunidos no quadro a seguir.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
SOEDEBERG, S.	Debtfare states and the poverty industry: money, discipline and the surplus population	Routledge	237
MADER, P.	Contesting financial inclusion	Development and Change	23
GABOR, D.; BROOKS, S.	The digital revolution in financial inclusion: international development in the fintech era	New Political Economy	18
MADER, P.	Card crusaders, cash infidels and the holy grails of digital financial inclusion	Behemoth	14
MADER, P.; SABROW, S.	All myth and ceremony? Examining the causes and logic of the mission shift in microfinance from microenterprise credit to financial inclusion	Forum for Social Economics	10

Outros 17 artigos incluídos na categoria *gestão de negócios* falam mais aos investidores e empreendedores que aos usuários e abordam temas como investimentos necessários, fontes de recursos, técnicas para administrar risco de crédito e tecnologias disponíveis. O quadro a seguir apresenta os mais citados.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
HADDAD, C.; HORNUF, L.	The emergence of the fintech market: economic and technological determinants	Small Business Economics	61
CHUEN, D.L.K.; TEO, E.G.S.	Emergence of fintech and the Lasic principles	Journal of Financial Perspectives	27
BISHT, S.; MISHRA, V.	ICT-driven financial inclusion initiatives for urban poor in a developing economy: implications for public policy	Behaviour and Information Technology	10
LARIOS- HERNÁNDEZ, G.J.	Blockchain entrepreneurship opportunity in the practices of the unbanked	Business Horizons	8
LEONG, C.; TAN, B.; XIAO, X. TAN, F.T.C.; SUN, Y.	Nurturing a fintech ecosystem: the case of a youth microloan in China	International Journal of Information Management	6
SORIANO, M.A.	Factors driving financial inclusion and financial performance in fintech new ventures: an empirical study	Singapore Management University - Dissertations and Theses Collection	4

O grupo de 18 artigos inseridos na categoria tecnologia e inovação abordam as novas tecnologias que viabilizam as *fintechs* e o impacto da entrada das chamadas “big tech” — as gigantes Google, Apple, Amazon, Facebook — no negócio das finanças digitais. Os três mais citados estão reunidos no quadro a seguir.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
CHEN, K.	Financial innovation and technology firms: a smart new world with machines	Banking and Finance Issues in Emerging Markets	1
FROST, J.; GAMBACORTA, L.; HUANG, Y.; SHIN, H.S.; ZBINDEN, P.	BigTech and the changing structure of financial intermediation	BIS Working Paper 779	1
MELTZER, J.P.	Digital Australia an economic and trade agenda	Think-ASIA	1

Na condição de atividade nova, resultante de um rápido desenvolvimento tecnológico e de mudanças de hábitos de consumo, as *fintechs* têm suscitado debates sobre o enquadramento em regras próprias do sistema financeiro por parte tanto de bancos e outras empresas financeiras como também dos órgãos reguladores em âmbito local, regional e mundial. Esse é o tema dos 14 artigos da categoria *regulamentação* que foram publicados, em sua maioria, em periódicos de assuntos legais. Os três com maior número de citações são apresentados no quadro abaixo.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
TSAL, C.; PENG, K.	The fintech revolution and financial regulation: the case of online supply-chain financing	Asian Journal of Law and Society	4
FERRETTI, F.	Not-So-Big and big credit data between traditional consumer finance, fintechs, and the banking union: old and new challenges in an enduring EU policy and legal	Global Jurist	1
YU, T.; SHEN, W.	Funds sharing regulation in the context of the sharing economy: Understanding the logic of China's P2P lending regulation	Computer Law & Security Review	1

Os três artigos da categoria *inclusão financeira* apresentam foco nesse tema, relegando as *fintech* a um papel secundário, porém, são artigos relevantes para esta dissertação. No quadro a seguir são apresentados os dois com maior número de citações.

Autor	Título	Periódico	Nº de citações
MENEZES, M.S.; CROCCO, M.A.	Sistemas de moeda local: uma investigação sobre seus potenciais a partir do caso do Banco Bem em Vitória/ES	Economia e Sociedade	19
THOMPSON, B.	Can Financial Technology Innovate Benefit Distribution in Payments for Ecosystem Services and REDD+?	Ecological Economics	19

Os demais 30 artigos (21% do total) eram pulverizados em abordagens sobre o contexto histórico e econômico do surgimento das *fintechs*; questões mais ideológicas sobre se é o livre mercado ou o controle do Estado que deve orientar o desenvolvimento das finanças tecnológicas; microfinanças; o papel das *fintechs* e sua função de inclusão social nos processos cíclicos e contracíclicos da macroeconomia; sua função para as características específicas da banca islâmica e atributos de inovação. Foram encontrados ainda artigos que exaltavam supostas vantagens das *fintechs* em todos os aspectos anteriores, porém, sem estabelecer um contraponto crítico.

APÊNDICE B – Quadro de categorias analíticas e temas das entrevistas com
gestores/empreendedores

Categorias analíticas amplas	Subcategorias	Temas de 1ª ordem
Elementos facilitadores da formação do campo	Perfil/Motivações e Requisitos p/ atuação	Empreendedores, alta renda, pós-graduados Impacto social; Capital próprio/familiar/investidores Noções de administração/computação/regulação/gestão/empreendedorismo/ Conhecer a realidade dos usuários Reserva financeira
Formação de instituições:	Quantidade e perfil dos usuários	50 mil a 230 mil Microempreendedores Perfil variado Atuação no comércio/serviços
	Acompanhamento dos negócios e avaliação dos resultados	Microcrédito focado em microempreendedores formais e informais/ Serviços financeiros Gestão contábil/educação financeira/gerenciamento de crédito/relacionamento com parceiros Impacto social/análise e monitoramento de pagamentos/de evolução financeira de usuários/métricas típicas da internet (engajamento, tráfego, etc.) Atividade interna Distribuição de lucros/dividendos baixa ou inexistente
Posição dos atores no campo	Papéis e grau de influência entre os atores	Organizações de apoio ao empreendedorismo; Bancos tradicionais/digitais Plataformas tecnológicas/pagamentos; Empresas terceirizadas em serviços diversos (tecnologia, RH, marketing, etc.)
	Competição – principais concorrentes	BNB; Pagseguro; Tutu Digital; IOUU; Meifácil; Qipu; bancos digitais (como Neon, Nubank); Youtubers (como Nath Finanças; Me Poupe) GuiaBolso; IQ; SerasaConsult
	Colaboração entre atores	Organizações de apoio ao empreendedorismo; Empresas contratadoras de autônomos; autônomos/MEI (Prospecção de clientes); Bancos tradicionais (Operação/liquidez); Plataformas tecnológicas/pagamentos (Transações); Portais de conteúdo/ Youtubers (Conteúdo, divulgação, publicidade); Serasa (Dados cadastrais) Governo (regulamentação, fiscalização, tributação)
Alocação de recursos	Diferenciação em relação aos dominantes	Custo menor no crédito Acesso a serviços qualificados; Menor burocracia Rapidez e agilidade; Avaliação diferenciada; Contato e monitoramento mais próximo
	Tecnologia	Conectividade e equipamentos obrigatórios, por conta do usuário; Geração, gestão e destino dos dados para uso interno

Interesses em disputa/	Critérios/condições para concessão de crédito/serviços	CPF ativo e não negativado; Cadastro completo; Comprovação de renda Conectividade à internet Smartphone Ligação com organizações de apoio ao empreendedorismo Contato virtual; frequência constante ou eventual dependendo da demanda do usuário/gestor
Colaboração entre atores - Formação de coalizões	Papel do Estado	Impacto da legislação: Positivo – fomento à competição; neutralidade Negativo - Regras engessadas, geração de tarefas adicionais
	Representatividade institucional	Institucional/político - indireto via entidades de classe; Instituições financeiras dominantes – Relacionamento/dependência dos bancos tradicionais e plataformas de pagamentos; Instituições de microfinanças – parceiro ou concorrente

Fonte: Elaborado pela autora com base em Christopoulos, Gonçalves-Dias e Gonzalez (2020)

APÊNDICE C – Quadro de categorias analíticas e temas das entrevistas com usuários

Categorias analíticas amplas	Subcategorias	Temas de 1ª ordem
Elementos facilitadores da formação do campo	Perfil/Motivações	Faixa etária – 23 a 42 anos Local de residência – São Paulo (SP) e Horizonte (CE) Condição profissional – microempreendedor Atividade – Entregador/Vendedora de cosméticos e confecções/Cabeleireira/Gestor de plataforma de internet/Cozinheira/Condutor de taxi por aplicativo
Posição dos atores no campo	Nível de inclusão financeira	Titulares (ou ex-titulares) de contas bancárias nos bancos dominantes (Caixa Econômica Federal, Santander, Bradesco, Itaú, BNB) e outras fintechs (Nubank, Pagseguro, Inter).
	Reconhecimento mútuo entre os atores	Primeiro contato com a fintech: conexão com o trabalho; rede de contatos; Experiência: Facilitam acesso a crédito; cobram menos; tem menos burocracia; têm menos compreensão com atrasos; Visão: não sabem quem controla a fintech; buscariam apoio em instituições em caso de disputa (advogado, órgão de defesa do consumidor ou volta à fintech)
Interesses em disputa	Acesso a crédito	Agente: bancos tradicionais e digitais, plataformas de pagamento, instituições de microcrédito; Parentes/amigos/agiotas; concessionárias de automóveis Modalidade acessada: microcrédito; informal (agiotas); concessionária de automóveis; linha bancária tradicional/cheque especial; Experiência: Acesso negado; Custos elevados; Venda casada de produtos (seguros, previdência, título de capitalização); Problemas com cheque especial.
	Oportunidades para um novo nicho de mercado emergente	Objetivos: Crédito p/ investimento no próprio negócio; Serviços financeiros; Serviços contábeis
	Critérios/Requisitos para acesso a crédito/serviços	Conexão com instituição parceira; Cadastro/documentação Entrevista; Aplicativo/download; Gravação de vídeo; sem exigências de prazo; Contato virtual; frequência constante ou eventual dependendo da demanda do usuário/gestor;
	Acompanhamento dos negócios e avaliação dos resultados	Transparência: Condições (supostamente) claras Resultados: Avaliação: 4 positivas; 2 neutras (não faz diferença) Positivos – melhorou, ampliou, alavancou o negócio próprio/praticidade Negativos – Custos adicionais; Adaptação forçada à tecnologia
Alocação de recursos	Tecnologia	Conectividade obrigatória e por conta do usuário Protagonismo do smartphone Aplicativos Desconhecimento/indiferença sobre o destino dos dados

APÊNDICE D – Quadro de decodificação comparada – entrevista com
gestores/empreendedores

Questões	F1	F2	F3	F4	F5
Parte 1 - Identificação					
Sócios, origens, formação. Onde vivem atualmente? Por que se juntaram?	Empreendedor, alta renda, pós-graduado	Empreendedor, alta renda, pós-graduado	Empreendedor, alta renda, pós-graduado	Empreendedor, alta renda, pós-graduado	Empreendedor, alta renda, pós-graduado
Quando, como e por que entrou no negócio de <i>fintechs</i> ?	Impacto social	Impacto social	Impacto social	Impacto social	Impacto social
Com que capital? Com qual estrutura?	Capital de investidores	Capital próprio	Capital familiar	Capital de investidores	Capital próprio
Qual era a situação do mercado quando começaram o negócio, incluindo os principais concorrentes?	Segmento de mercado necessitando inovação	Segmento de mercado necessitando inovação	Segmento de mercado desatendido pelos dominantes	Segmento de mercado necessitando inovação	Segmento de mercado desatendido pelos dominantes
O que é a empresa hoje? Unidades, empregados, produtos/serviços, público-alvo?	Serviços financeiros e gestão contábil para MEIs	Serviços e gestão financeiros	Microcrédito focado em microempreendedores formais	Microcrédito focado em microempreendedores formais e informais	Microcrédito
Quais são as principais atividades da empresa? Descreva cada uma.	Serviços financeiros e gestão contábil para MEIs	Serviços, gestão e educação financeiros	Relacionamento com parcerias; gerenciamento de crédito;	Gerenciamento de crédito, prestação de serviço de microfinanças e gestão financeira via aplicativo	Crédito, chip (SIM) e serviço de aquisição
Como os resultados do negócio são mensurados e avaliados? Por quê?	Receitas e métricas típicas da internet (engajamento, tráfego)	Receitas e métricas típicas da internet (engajamento, tráfego)	Monitoramento de pagamentos; análise de evolução financeira do usuário	Mensuração de impacto social	Mensuração de receitas, lucros e impacto social
A mensuração dos resultados é feita pelo próprio gestor da <i>fintech</i> ou por uma entidade externa? Há distribuição de dividendos? Quanto do resultado? Quanto é reinvestido no negócio?	Mensuração interna, reinvestimento de 100% dos lucros	Mensuração interna; ainda não distribui dividendos	Mensuração interna; ainda não distribui dividendos	Mensuração interna; ainda não distribui dividendos	Auditoria da Ernst & Young
Quais os requisitos (qualificação, conhecimento, experiência prática) para ser um empreendedor/gestor na área de <i>fintechs</i> ?	Empreendedorismo, computação, regulação	Gestão de negócios	Noções de administração e empreendedorismo, reserva financeira e estar atento à regulamentação	Conhecer a realidade dos usuários	Propósito e conhecer a realidade dos usuários
Por que decidiram dedicar esforços e capital em uma <i>fintech</i> e não em outro negócio ou mesmo no mercado financeiro de dívidas ou ações?	Tecnologia voltada a pequenas empresas	Busca por impacto social	Afinidade com o tema e busca por impacto social	Busca por impacto social	Busca por impacto social e lucro

Quem são seus principais fornecedores? Como são selecionados?	Bancos, plataformas tecnológicas	Empresas terceirizadas em serviços diversos (tecnologia, RH, marketing.)	Organizações de apoio ao empreendedorismo		Bancos e operadoras (TIM, Vivo, Claro, Oi)
Como descreve sua relação e seu dia a dia com estes fornecedores?	Interação diária	Interação eventual	Interação diária	----	Interação diária
Quem são seus principais concorrentes? Como a sua organização busca sobreviver nesse mercado?	MeiFácil e Qipu; bancos digitais (como Neon, Nubank)	Youtubers (como Nath Finanças; Me Poupe) GuiaBolso; IQ; SerasaConsult	Tutu Digital, IOUU e alguns bancos tradicionais	BNB, Pagseguro	Instituições financeiras que oferecem serviços em todos os municípios (não quis nomear); “Estar onde os outros não estão e atender a quem aos outros não interessa”
Considerando todos estes participantes (concorrentes, fornecedores, clientes), quem são, na sua opinião, os principais atores desse mercado?	Governo, empresas, contratadoras de autônomos, autônomos/MEIs, bancos, plataformas digitais	Grandes bancos, <i>fintechs</i> , portais de conteúdo, <i>youtubers</i> , Serasa	Governo (Banco Central, Ministério do Trabalho), organizações de apoio a microempreendedores		Instituições financeiras (os grandes bancos) e organizações como a Stone e a Pagseguro
Qual o papel de cada um e como se relacionam com sua organização? Consegue dar um peso para cada um desses atores em termos de importância para a gestão do seu negócio?	Governo > regulamentação; contratantes de autônomos > usuários	Plataformas > agentes de mudança no setor; bancos > liquidez; divulgadores > publicidade	Apoio ao modelo de negócio e captação/manutenção de usuários		De zero a dez, nota oito para os bancos, nove para Stone, sete para PagSeguro
Parte 2 – Relação com usuários					
Quanto clientes a empresa tem? Qual o perfil desses clientes?	Cerca de 230 mil clientes ativos, perfil variado, o critério é ter um CPF ativo	Não quis informar a quantidade. Mulheres, classe C, 25-40 anos, com filhos	Cerca de 50 mil; Microempreendedores do comércio e serviços	Cerca de 50 mil; Microempreendedores conectados à internet	“Dezenas de milhares” (não quis revelar)
Quais os critérios de escolha desses clientes? Informe também: etapas e procedimentos utilizados (cadastro, entrevista, checagem de documentos, etc.); é estabelecido algum tempo de permanência com o beneficiário. Depois de escolhidos, como ocorre a relação com eles? Com que frequência são feitos os contatos? De que forma (reuniões presenciais? E-mail? WhatsApp?)	CPF ativo não negativado; relação virtual	Cadastro completo autodeclarado	Ligação com organizações de apoio a empreendedorismo, documentação, comprovação de renda; conectividade à internet/smartphone	Confiança; conectividade à internet/smartphone	Trabalhadores formais e informais, sem acesso a banco, classes D e E; beneficiários do bolsa família, majoritariamente de 30 a 60 anos; renda média de três mil reais. Oferta de crédito via mensagens no celular

Há estabelecimento de metas de atendimento/receitas/lucros?	Não	Não	Número de empréstimos (não quis informar quanto); ticket médio R\$ 7 a 8 mil	Não	Sim (não quis revelar qual)
Como você descreveria sua relação e o dia a dia com os clientes?	Atendimento às demandas do usuário	Luta constante para se destacar	Contato e monitoramento constantes	Atendimento às demandas do usuário	Uma vez por semana via WhatsApp, e-mail, SMS
Qual a diferença entre taxas/garantias que você opera em comparação às condições do sistema tradicional?	Meio termo no mercado entre as contas digitais e as plataformas de contabilidade do mesmo porte concorrentes	Não se aplica, não concede empréstimo	Contato e monitoramento constantes permitem redução de juros	Funding do negócio permite redução de juros	Afirmou que a taxa é de “um dígito”, mas não quis revelar quanto; não exige garantias
Como avalia a oferta do serviço nessas condições?	Vantajosa se comparado em termos de burocracia e tarifas	Não se aplica, não concede empréstimo	Vantajosa se comparado com a oferta dos bancos tradicionais	Vantajosa se comparado com a oferta dos bancos tradicionais	Vantajosa se comparado com a oferta dos bancos tradicionais
Quanto tempo leva para aprovar o crédito? No que esse tempo difere dos bancos tradicionais?	Não se aplica, não concede empréstimo	Não se aplica, não concede empréstimo	Depende do fluxo de documentos	Rapidez/agilidade	Um dia em média
Pós-concessão do crédito: Utiliza o sistema credit score? Se sim: por que não usa o sistema alternativo das instituições de microfinanças – que é baseado na reputação? Sim, não, por quê? Como mede a capacidade de pagamento do usuário? Independente de fazer crédito ou não, considerando a movimentação financeira (seja em pagamentos, investimentos, fees, etc.): Como faz a cobrança dos débitos? Como lida com eventuais dificuldades de pagamento, atrasos e inadimplência? Qual o índice de inadimplência?	Não se aplica, não concede empréstimo	Não se aplica, não concede empréstimo	Contato e monitoramento constantes	Avaliação diferenciada dos clientes	Inteligência Artificial + bigdata; cobrança via co-billing (nas contas de consumo); mensagens de cobrança (via WhatsApp, e-mail, SMS) em caso de atraso; não quis revelar o nível de inadimplência
Parte 3 - Tecnologia					
Seu produto depende de que os clientes tenham acesso à tecnologia (computador, smartphone)? Sua empresa facilita esse acesso? Se não tiverem acesso, como	Conectividade e equipamentos necessários por conta do usuário	Conectividade e equipamentos necessários por conta do usuário	Conectividade e equipamentos necessários por conta do usuário	Conectividade e equipamentos necessários por conta do usuário	Conectividade e equipamentos necessários por conta do usuário

fica a entrega do produto/serviço?					
Qual a importância da geração de dados obtidos de seus clientes nas transações?	Fundamental	Fundamental	Relevante		Fundamental
Qual o destino dos dados? São repassados para os governos? São comercializados em forma de cadastros?	Ciência de dados, marketing	Instituições financeiras parceiras (bancos e <i>fintechs</i>)	Uso interno		Alimentação do sistema próprio de Inteligência Artificial
Parte 4 – Relações com outros atores (sócios, concorrentes e governo)					
Qual o impacto das leis e regulamentações da atividade desse setor sobre a sua atividade?	Impacto positivo: fomento à competição	Impacto positivo: fomento à competição	Impacto neutro: geração de tarefas de acompanhamento	Impacto negativo: Regras engessadas	Impacto positivo: fomento à competição
Essas regulamentações geram algum tipo de dificuldade para o desenvolvimento dos negócios? Quem são os órgãos públicos com quem a empresa mais se relaciona em seu dia a dia?	Impacto negativo: geração excessiva de tarefas	Impacto positivo: Regulamentação simples	Impacto negativo: limita a cobrança de juros	Impacto negativo: limita o espaço para crescer no mercado	Impacto positivo: garante a solidez e segurança do sistema; Anatel e Banco Central
Há algum tipo de participação e discussão (direta ou intermediada) com o Executivo e o Legislativo brasileiro (federal, estadual ou municipal) sobre incentivos econômicos e outros instrumentos de políticas públicas que possam fomentar das <i>fintechs</i> ? Quais são as entidades de classe envolvidas no setor (sindicatos, associações, certificadores)? Como se relaciona com elas?	Envolvimento institucional indireto	Envolvimento institucional indireto	Envolvimento institucional indireto		Envolvimento institucional indireto
Como se relaciona com os grandes bancos e instituições financeiras tradicionais?	Dependência de um grande banco tradicional	Por meio de plataformas e instituições parceiras	Contato direto com bancos tradicionais e plataformas de pagamento parceiras		Contato diário com bancos por conta das operações de crédito
Como vê as instituições de microfinanças? Tem alguma relação? Sim? Não? Por que?	Potencial parceiro	Potencial parceiro	Concorrente	Concorrente	Parceiro
A crise econômica brasileira a partir de 2016 influenciou na ampliação dos negócios? Como?	Oportunidade de ampliação de negócios	Oportunidade de ampliação de negócios	Oportunidade de ampliação de negócios	Oportunidade de ampliação de negócios	Não

Que contribuição acredita que sua empresa pode proporcionar, não só ao setor, mas também à sociedade e ao país?	Agente de mudanças positivas para o setor	Agente de mudanças positivas para o setor	Impacto social	Avanço em mercado pouco explorado	Impacto social: “não existe liberdade democrática sem independência financeira”
---	---	---	----------------	-----------------------------------	---

Fonte: Elaborado pela autora com base em Christopoulos, Gonçalves-Dias e Gonzalez (2020)

APÊNDICE E – Quadro de decodificação comparada – entrevistas com usuários

Questões	AS (F1)	LS (F1)	AA (F4)	JÁ (F4)	BF (F3)	DF (F3)	CP (FX)
Idade, endereço; origem e moradia, formação; profissão; trabalho atual	38 anos, nascido e residente em São Paulo (SP); separado, pai de um filho, ensino médio completo, entregador /motoboy da Rappi	26 anos, nascido em São Caetano do Sul (SP) e residente em São Paulo (SP); solteiro, cursando superior em gastronomia; entregador da Rappi	23 anos, nascida e residente em Horizonte (CE), casada e mãe de uma filha, ensino médio completo, vendedora de cosméticos/confeções porta a porta	23 anos, nascida e residente em Horizonte (CE), solteira, sem filhos; cursando superior em enfermagem; cabeleireira	30 anos, nascido em São Caetano do Sul (SP), residente em São Paulo (SP), ensino superior completo em administração e jornalismo. Sócio e gestor de plataforma/cube de vendas	38 anos, nascida e residente em São Paulo (SP), separada, mãe de duas filhas; ensino médio completo, cozinheira, sócia e gestora de uma empresa de catering	42 anos, nascido e residente em São Paulo (SP), casado, 2 filhos, ensino médio completo, condutor profissional, atualmente condutor de taxi/aplicativo
Tem relacionamento com bancos tradicionais, tipo Bradesco, Itaú, Santander? Que tipo? (conta corrente, poupança, empréstimo?)	Conta poupança na Caixa Econômica Federal, conta corrente no Santander	Sim, conta corrente e poupança no Banco do Brasil	Conta corrente no Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e no Itaú	Conta poupança na Caixa Econômica Federal e conta corrente Banco do Nordeste (BNB)	Conta corrente na Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú, Nubank	Conta corrente no Santander; já teve conta corrente no Bradesco e Itaú, mas não tem mais	Conta corrente em Itaú, Pagseguro, Inter e Santander
Já tomou empréstimo alguma vez? Se sim, como foi a experiência?	Sim; banco tradicional, custo considero do abusivo	Não	Sim; microcrédito	Sim; microcrédito	Sim; concessionária de veículos. Acesso negado em pedido à Caixa Econômica Federal	Sim; com parentes, amigos, agiotas. Acesso negado nos bancos	Sim; Itaú, Pagseguro, Inter e Santander; houve venda casada de seguro
Alguma vez tomou empréstimo para cobrir outra dívida?	Sim	Não	Não	Não	Sim; limite do cheque especial no Itaú para cobrir os gastos de um cartão de crédito	Sim; com parentes, amigos, agiotas	Sim; Santander; juros mais baixos
Como conheceu a fintech? Já	Conexão com o trabalho,	Conexão com o trabalho	Rede de contatos;	Rede de contatos; desconhecia	Rede de contatos; desconhecia	Rede de contatos; desconhecia	Conexão com o

tinha ouvido falar?	desconhecia	, desconhecia	sim, conhecia				trabalho; desconhecia
Qual a finalidade do empréstimo/serviço financeiro/c ontábil tomado com a fintech? Condições? (prazo, juros, tarifas)? Quais os requisitos? Consegue(iu) pagar?	Conta-pagamento e serviços contábeis	Adiantamento de recebimento mediante desconto; conta-pagamento e serviços contábeis	Crédito para investimento no próprio negócio	Crédito para investimento no próprio negócio; 1,9% ao mês; sem fiador, renovação a cada dez/doze meses	Crédito para investimento no próprio negócio; 1% ao mês, sem fiador, renovação a cada doze meses	Crédito para investimento no próprio negócio; acha que foi 1% ao mês, sem fiador, por dois anos	Serviços financeiros - meio de pagamento (adquirente e saques no Banco 24 horas)
O que mudou nesse serviço não só em relação ao que você precisava, o que isso mudou na sua vida?	Desvantagem – custos adicionais	Ajudou a cumprir uma demanda do trabalho	Adaptação à tecnologia	Melhorou seu negócio próprio	Perspectiva de melhoria do negócio próprio	Alavancagem do negócio próprio	Praticidade
Para você era claro o quanto eles estavam te cobrando?	Não se aplica	Sim, as cobranças eram notificadas	Sim	Sim	Sim	Disse que sim, mas não sabia explicar todas as condições	Não se aplica
E quando entrou para a fintech, quais os procedimentos, etapas você teve que cumprir, cadastro, entrevista, checagem de documentos, você pode me relatar?	Preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, download de aplicativos	Preenchimento de cadastro	Preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, entrevista	Preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, entrevista	Conexão com instituição parceira, preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, entrevista, vídeo	Conexão com instituição parceira, preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, entrevista, vídeo	Preenchimento de cadastro, apresentação de documentos, download de aplicativos
Foi estabelecido algum tempo de permanência mínima no serviço?	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não

E como você avalia a prestação de serviço deles?	Avaliação positiva	Avaliação positiva	Avaliação neutra	Avaliação neutra	Avaliação positiva	Avaliação positiva	Avaliação positiva
Através de você outras pessoas obtiveram o serviço com eles?	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Com que frequência vocês fazem contatos? De que forma? É apenas para troca de informações? Não tem necessidade de reunião?	Contato semanal, físico e/ou virtual	Contato mensal via aplicativo	Eventualmente, por e-mail, telefone, WhatsApp	Eventualmente, por e-mail, telefone, WhatsApp	Contato mensal, por e-mail, telefone, WhatsApp	Eventualmente, por e-mail, telefone, WhatsApp	Eventualmente, por um chat direto com a fintech
Sabe quem controla a fintech? Sabe a quem recorrer caso eles não cumpram com o que se comprometem?	Não sabe; desconhece	Não sabe; advogado	Não sabe; órgãos de defesa do consumidor	Não sabe; agente de crédito	Não sabe; advogado	Não sabe; sócios da fintech	Não sabe; a própria fintech
Poderia estabelecer uma diferença entre a fintech e os bancos/empresas tradicionais?	Equivalente, não tem diferença	Desconhece empresas que prestem serviço equivalente	Bancos tradicionais têm mais compreensão com atrasos	Fintech facilita mais o acesso a crédito	Fintech facilita mais o acesso a crédito	Fintech facilita o acesso a crédito e cobra menos	Fintech facilita o acesso a serviços; menos burocracia
A utilização do serviço da fintech implica o uso de internet e celular. Como é seu acesso? Quais equipamentos? Os equipamentos são seus?	Smartphone próprio	Smartphone e notebook próprios	Smartphone próprio	Smartphone próprio	Smartphone e desktop próprios	Smartphone próprio	Smartphone próprio

Por smartphone, desktop?							
Como é o seu acesso a internet? É pré-pago, é pós pago? É você mesmo que paga? Qual a frequência do seu uso do serviço da fintech? Qual o grau de facilidade ou dificuldade no manuseio desse serviço?	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização	Internet, plano próprio, aplicativo no smartphone, fácil utilização
O que você acha que pode melhorar?	Precisa melhorar (mas não soube detalhar)	Reduzir a taxa de transferência semanal, muito alta	Aumentar a fidelidade com os clientes	Nada a acrescentar	Falta informação e comunicação	Sugeriu expansão	Nada a acrescentar
Sabe o que eles fazem com seus dados? Acha que isso é relevante de alguma maneira?	Desconhece, mas tem um palpite	Desconhece, mas acha relevante e sim, mas não se importa	Desconhece, mas toma seus cuidados	Desconhece, mas gostaria de saber	Desconhece, mas está atendo à nova Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Desconhece e é indiferente	Não sabe, mas acha que os dados não são compartilhados

Fonte: Elaborado pela autora com base em Christopoulos, Gonçalves-Dias e Gonzalez (2020)