



**Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso**

AS FINTECHS COMO PROMOTORAS DE INCLUSÃO FINANCEIRA DOS UNIVERSITÁRIOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA- UNIPAMPA

Autoria: Natália Soares da Silva
Orientador: Prof^ª Dr^ª Vanessa Rabelo Dutra

RESUMO

A elevada população desbancarizada no Brasil motivou órgãos competentes, como o Banco Central do Brasil, a desenvolverem iniciativas que permitissem diminuir a exclusão financeira e incentivar a inclusão financeira plena dos brasileiros. Paralelamente a isso, surgem as *fintechs*, uma inovação do mercado financeiro que mundialmente já está consolidada, e no Brasil passou a ganhar mais espaço no cenário financeiro após ter suas atividades regulamentadas no ano de 2018. Considerando esta regulamentação, e a importância da efetiva inclusão financeira da população brasileira, este estudo teve como objetivo analisar como as *fintechs* podem promover a inclusão financeira de estudantes de graduação da Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA no sistema financeiro brasileiro e identificar o sentimento de inclusão desses universitários segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos. Utilizou-se a análise quantitativa com abordagem descritiva. Os universitários foram convidados a responder a pesquisa por meio de questionários eletrônicos. Foram respondidos 241 questionários, atingindo a amostra calculada, sendo constituído o instrumento de pesquisa por 41 questões de múltipla escolha e escalas do tipo Likert de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). Como resultado, foi possível identificar que mesmo os universitários usuários de *fintechs* que não possuem renda própria podem se sentir incluídos financeiramente. Assim, a renda não é fator de sentimento de exclusão financeira dos alunos da UNIPAMPA. Além disso, conclui-se que as *fintechs* são instrumentos eficazes para a inclusão financeira de estudantes universitários e jovens pertencentes a classes tradicionalmente excluídas pelas instituições financeiras tradicionais, como pessoas de baixa renda e mulheres.

Palavras-chave: Desbancarização. Banco Central do Brasil. Inclusão financeira. *Fintechs*. *Startups* Financeiras.

FINTECH AS PROMOTERS OF FINANCIAL INCLUSION OF UNIVERSITY STUDENTS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PAMPA - UNIPAMPA

ABSTRACT

The high unbanked population in Brazil has motivated competent bodies, such as the Central Bank of Brazil, to develop initiatives to reduce financial exclusion and encourage the full financial inclusion of Brazilians. Simultaneously, fintechs emerged, an innovation already consolidated in the financial market worldwide, and in Brazil, it has started to gain more space in the financial scenario after having its activities regulated in 2018. Considering the regulation and the importance of the effective financial inclusion of the Brazilian population, this study aimed to analyze how fintechs can promote the financial inclusion of undergraduate students of the Federal University of the Pampa- UNIPAMPA in the Brazilian financial system and identify the feeling of inclusion of these college students to different socioeconomic and demographic profiles. Therefore, quantitative analysis with a descriptive approach was used. We invited students to answer the survey using electronic questionnaires. Were answered a total of 241 questionnaires, reaching the calculated sample. The survey instrument was composed of 41 multiple choice questions and five-point Likert type scales (1 - I totally disagree to 5 - I totally agree). As a result, it was possible to identify that even college students who use fintechs and do not have their income can feel financially included. Thus, income is not a factor of financial exclusion for UNIPAMPA students. Therefore, we concluded that fintechs are effective instruments for the financial inclusion of college students and young people belonging to classes traditionally excluded by traditional financial institutions, such as low-income people and women.

Keywords: Unbanked. Brazilian Central Bank. Financial Inclusion. Fintechs. Financial Startups.

FINTECH COMO PROMOTORES DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DEL PAMPA - UNIPAMPA

RESUMEN

La elevada población no bancarizada en Brasil ha motivado a organismos competentes, como el Banco Central de Brasil, a desarrollar una serie de iniciativas para reducir la exclusión financiera y fomentar la plena inclusión financiera de los brasileños. Paralelamente, surgieron las *fintechs*, una innovación del mercado financiero que ya está consolidada en todo el mundo, y que en Brasil comenzó a ganar más espacio en el escenario financiero después de tener sus actividades reguladas en el año 2018. Teniendo en cuenta esta regulación, y la importancia de la inclusión financiera efectiva de la población brasileña, este estudio tuvo como objetivo analizar cómo las *fintechs* pueden promover la inclusión financiera de los estudiantes universitarios de la Universidad Federal del Pampa- UNIPAMPA en el sistema financiero brasileño e identificar el sentimiento de inclusión de estos estudiantes universitarios según diferentes perfiles socioeconómicos y demográficos. Se utilizó análisis cuantitativos con un enfoque descriptivo. Se invitó a los estudiantes a responder la pesquisa mediante cuestionarios electrónicos. Un total de 241 cuestionarios fueron respondidos, alcanzando la muestra calculada, estando constituidos por 41 preguntas de opción múltiple y escalas *Likert*

de cinco puntos (1 - totalmente en desacuerdo a 5 - totalmente de acuerdo). Como resultado, fue posible identificar que incluso los estudiantes universitarios que utilizan las *fintechs* y no tienen renta propia pueden sentirse incluidos financieramente. Así pues, la renta no es un factor de exclusión financiera de los estudiantes de la UNIPAMPA. Además, concluimos que las *fintechs* son instrumentos eficaces para la inclusión financiera de los estudiantes universitarios y de los jóvenes pertenecientes a clases tradicionalmente excluidas por las instituciones financieras tradicionales, como las personas con baja renta y las mujeres.

Palabras-clave: Desbancarización. Banco Central de Brasil. Inclusión financiera. *Fintechs*. *Startups* Financieras.

1 INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil (BCB) é uma importante instituição financeira, a qual foi fundada em 31 de dezembro de 1964 através da Lei nº 4.595/64, e caracteriza-se por ser uma autarquia federal vinculada, porém não subordinada, ao Ministério da Economia, sendo sua missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro eficiente, competitivo e sólido (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021). Em função deste aspecto, a relação de interdependência que fica estabelecida entre o BCB e o governo permite o equilíbrio no desempenho das funções reguladoras da moeda e do crédito, já que não existe total subordinação nem total independência das partes na realização dos processos do sistema financeiro (CORRAZZA, 2006).

Com esta relação jurídica estabelecida, o BCB executa as estratégias que são estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), como garantir o equilíbrio do mercado financeiro e da moeda do País, o Real, além de manter a inflação do país controlada. Entre os seis objetivos indicados no planejamento estratégico da instituição, tem-se um importante item acerca da Cidadania Financeira, a qual foi definida pela instituição como a capacidade do indivíduo gerenciar bem seus recursos financeiros, sendo eles o uso de crédito disponível no mercado, o seu planejamento financeiro e sua capacidade de poupar (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018). Berry e Serra (2012) anunciam que a Cidadania Financeira aborda também o direito de o cidadão participar e tomar decisões coletivas acerca das operações financeiras.

Para facilitar o acesso ao Sistema Financeiro Nacional, uma série de políticas de inclusão financeira foram elaboradas. Para a instituição, a inclusão financeira plena pode ser definida como “o estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p.18).

A estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN) inclui entidades normativas (definidoras das diretrizes e políticas), supervisoras (responsáveis pela fiscalização e regulamentação) e operadoras (instituições financeiras monetárias ou não). Dentre as entidades operadoras estão os bancos tradicionais como a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil, além das demais instituições monetárias autorizadas a captar depósitos, como bancos de câmbio, bancos de investimentos e sociedades de crédito.

Na esfera das entidades operadoras, é possível verificar um fenômeno financeiro tecnológico muito recente, que é o surgimento e o desenvolvimento das *startups* financeiras, chamadas de *fintechs*, que se caracterizam por serem empresas com modelos de negócios que

integram muita tecnologia em seus processos, oferecendo produtos e atendimento diferenciados e inovadores na prestação de serviços financeiros (CANTÚ; ULLOA, 2020).

Mundialmente, as *fintechs* já estão consolidadas, e no Brasil, estão ganhando cada vez mais espaço no cenário financeiro. Segundo o Radar Fintech Lab (2016), no ano de 2015 estavam sendo mapeadas mais de 130 iniciativas nas mais diversas modalidades de atuação (pagamentos, empréstimos, gerenciamento), sendo que 03 em cada 10 *fintechs* faturaram mais de 1 milhão de reais em um ano. Como exemplos de *fintechs* que conquistaram espaço no mercado brasileiro pode-se citar a Nubank, Geru e GuiaBolso (FINTECHLAB, 2016). Essas *startups* têm angariado grandes investimentos propiciando inovações em produtos, bem como investimentos em ações que refletem na sustentabilidade dos negócios e também na esfera social do país.

Em 2018, por meio da resolução 4.656/18 e por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil instituiu dois modelos de operações para as *fintechs*: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP). Essa regulamentação propiciou o aumento da competitividade do sistema financeiro, e oportunizou o maior acesso às transações financeiras e ao crédito, estando diretamente relacionada à questão da inclusão financeira. “Diversas *fintechs* colocam seu principal diferencial competitivo na maneira como se relacionam com os usuários. Isto pode parecer simples, mas não é. Entre em um site de um banco tradicional para ter uma ideia” (FINTECHLAB, 2016, p.4).

Mesmo contando com todos estes fatores que propiciam a inclusão financeira, ainda existe uma parcela da população excluída deste sistema. Ao tratar sobre a questão inversa, no panorama da exclusão financeira, Dymski (2007) aponta que a desigualdade na oferta de serviços financeiros em conjuntos completos que são oferecidos para os cidadãos aumenta na mesma medida que novos serviços financeiros são incluídos nos portfólios dos bancos. Ou seja, quanto maior a diversidade de produtos financeiros que surgem no mercado, menor é o acesso da maioria dos cidadãos a eles.

Segundo um estudo de análise e projeção de micro dados do IBGE, realizado pelo Instituto Locomotiva no ano de 2019, um em cada três brasileiros não possui conta bancária, e 3/4 dos brasileiros afirmam evitar ao máximo recorrer aos bancos. Com isso, o Brasil contava em 2019 com 45 milhões de desbancarizados, englobando a população brasileira com mais de 16 anos. O Instituto prevê ainda que esta parcela da população chegue a movimentar até 817 bilhões de reais ao ano, sendo que o dinheiro em espécie é o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros (INSTITUTO LOCOMOTIVA, 2019). A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária (2019), demonstra que o Brasil atingiu, no ano de 2018, o índice de 60% de desbancarização da população; em contraponto, no mesmo ano foram abertas 2,5 milhões de contas pelo celular, algo que começou a ser feito pelas *fintechs*, e que significa um aumento de 56% em relação a 2017.

O número de desbancarizados também chamou atenção no ano de 2020, quando o Governo Federal disponibilizou um auxílio emergencial para trabalhadores informais, autônomos, desempregados e Microempreendedores Individuais (MEI), como meio de amenizar os impactos da crise econômica gerada em função da pandemia de Covid-19 no país. Para os beneficiários do Programa Bolsa Família, o benefício seria pago através do cadastro existente, já os demais cidadãos deveriam realizar cadastro prévio no aplicativo CAIXA TEM e indicar uma conta bancária para realização dos depósitos do benefício. Neste momento, percebeu-se que muitos cidadãos que tinham direito a receber o benefício não possuíam uma conta bancária registrada em seu Cadastro de Pessoa Física (CPF). Para solucionar este impasse, seria aberta uma conta poupança digital da própria Caixa Econômica

Federal, com esta finalidade (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2021). Somente no ano de 2020 foram abertas mais de 100 milhões de poupanças digitais sociais no aplicativo Caixa Tem (PLANALTO, 2020).

Considerando os indicadores de desbancarização dos brasileiros e que o repasse deste benefício não estava autorizado a acontecer através das contas digitais das *fintechs*, a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), em parceria com o Ibmec-Rio, com a Mastercard e com a Worth a Million, publicou uma carta aberta apoiando um projeto que autorizava as *fintechs* a participarem deste processo, alegando sua capacidade de alcançar públicos que não eram atendidos pelas instituições financeiras tradicionais.

Para o BCB (2021), todo cidadão tem direito a estar incluído no sistema financeiro do seu país, estando apto a realizar transações financeiras, ter acesso ao crédito e aos meios de pagamentos e recebimentos de valores de maneira segura, ter a possibilidade de realizar investimentos, além de diversos outros aspectos do mundo financeiro. Porém, os bancos tradicionais, assim como as demais instituições financeiras, direcionam maior parte dos seus produtos à indústria, em busca de resultados imediatos, deixando de proporcionar melhores soluções financeiras para o consumidor final.

As *fintechs* buscam suprir esta lacuna, proporcionando serviços que atendam às necessidades dos usuários do sistema financeiro (FINTECHLAB, 2016). As mudanças no comportamento do consumidor em busca de produtos mais acessíveis e melhor atendimento, somado à ameaça proporcionada aos bancos tradicionais pela rápida ascensão das *fintechs*, representou uma oportunidade benéfica aos clientes, ocasionando maior investimento em tecnologias financeiras (PINTO, 2018). Nesse sentido, as *fintechs* se destacam por terem seus processos baseados em sistemas que empregam a tecnologia como instrumento facilitador de acesso aos serviços bancários, buscando simplificar a conhecida e temida burocracia e demora nas agências bancárias que disponibilizam atendimento presencial.

Outro ponto de destaque é o fato de que um mercado consumidor antes sem acesso a determinados produtos e serviços financeiros passaram a ter a oportunidade de utilizá-los visto que as *fintechs* possibilitaram a redução de custos na sua utilização (KNEWTSON; ROSENBAUM, 2020). Entre os fatores que permitem que as *fintechs* se tornem um instrumento capaz de contribuir para a inclusão financeira, está a sua capacidade de integrar benefícios em três dimensões: econômica, social e ambiental (Varga 2017).

Entretanto, muitas barreiras enfrentadas diariamente por indivíduos não incluídos no sistema financeiro acabam gerando situações que atrapalham o seu desenvolvimento social ou profissional, como a impossibilidade de adquirir bens de consumo necessários, adquirir a casa própria, financiar estudos ou treinamentos profissionais (LANA, 2013). Os universitários são um público que geralmente encontram dificuldades de usufruir de alguns produtos oferecidos pelos bancos, já que muitas vezes não possuem comprovação de renda por não terem vínculo empregatício, por serem trabalhadores informais, bolsistas ou estagiários.

Nessa perspectiva, a idade é um bom preditor para entender a exclusão ao sistema financeiro, pois indivíduos mais jovens têm maior probabilidade de serem excluídos (DEVLIN, 2005; HOGARTH; O'DONNELL, 2000). A idade influencia nas necessidades e objetivos de consumo, e também dificulta o acesso ao sistema financeiro, pois fatores como a pouca experiência no mercado de trabalho e, conseqüente, renda mais baixa geram barreiras que justificam o baixo nível de inclusão financeira dos jovens (LANA, 2013). No Brasil, 31% dos desbancarizados são jovens com idades entre 16 e 24 anos (INSTITUTO LOCOMOTIVA, 2019).

A partir do exposto, e levando em consideração a importância da inclusão financeira da população brasileira para o desenvolvimento e movimentação contínua do sistema

financeiro do país, este estudo traz como problema de pesquisa “como as *fintechs* podem ser instrumentos capazes de promover a inclusão financeira de universitários da Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA no sistema financeiro brasileiro?”. Com isso, tem como objetivo analisar como as *fintechs* podem promover a inclusão financeira de estudantes de graduação da UNIPAMPA no sistema financeiro brasileiro e identificar o sentimento de inclusão desses universitários segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos. A UNIPAMPA é uma Universidade Federal fundada em 2008, que conta com dez campi localizados em diferentes cidades na metade sul do Rio Grande de Sul e foi criada com o objetivo de minimizar a estagnação econômica local.

Com todo este cenário, esta pesquisa visa contribuir para que as *fintechs* desenvolvam novos produtos financeiros voltados para as necessidades do público universitário, promovendo o aumento da sua cartela de clientes, ao mesmo tempo que contribui para a diminuição das desigualdades sociais e econômicas existentes, uma vez que a promoção da inclusão financeira está diretamente ligada ao desenvolvimento profissional, econômico e social de uma população.

A inclusão financeira é um tema de grande importância social e econômica, e levando em consideração a existência de poucos estudos que utilizam dados primários para discutir e analisar as questões referentes à inclusão financeira de jovens no sistema financeiro, este estudo se difere dos demais, pois irá discutir o panorama da inclusão financeira dos jovens universitários residentes na metade sul do Rio Grande do Sul. Os resultados poderão contribuir para o desenvolvimento de novas pesquisas na área financeira, bem como gerar materiais que possam subsidiar empreendedores, empresas e o próprio sistema financeiro no desenvolvimento de novos produtos e soluções que possam minimizar a exclusão financeira dos jovens, melhorando aspectos de competitividade nos serviços ofertados tanto por bancos tradicionais quanto *fintechs*.

Este artigo está dividido em cinco seções. A seção 1 é a introdução, e apresenta a contextualização do tema, o problema de pesquisa, a justificativa e o objetivo da pesquisa. Na seção 2 está o referencial teórico, onde serão tratados os conceitos de exclusão e inclusão financeira na subseção 2.1, e o conceito de *fintech* bem como seu processo de regulamentação na subseção 2.2. Na seção 3 serão abordados os procedimentos metodológicos da pesquisa e os detalhes sobre a realização da coleta de dados, seguido pela seção 4 onde estão compilados os resultados da pesquisa em duas subseções. Na subseção 4.1 foram realizadas as análises para definir o perfil dos respondentes e na subseção 4.2 foi analisado o sentimento de inclusão financeira dos usuários de *fintechs*. Por fim, na seção 5 têm-se as considerações finais acerca da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados os conceitos de exclusão e inclusão financeira e o modo como estes conceitos foram sendo alterados ao longo do tempo, demonstrando uma evolução sobre os estudos acerca da inclusão financeira. Finalizando o referencial teórico será abordado o conceito de *fintechs* e a possível relação das financeiras tecnológicas com a inclusão financeira, além de evidenciar o panorama de regularização das *fintechs* no país e a importância deste fato para o desenvolvimento do acesso à inclusão financeira através destas *startups*.

2.1 Exclusão e Inclusão Financeira

A primeira definição de exclusão financeira surgiu no estudo de Leyshon e Thrift, em 1995, denominado “*Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States*”, o qual tratou exclusão financeira como sinônimo de exclusão social. Para Leyshon e Thrift (1995) a exclusão financeira é influenciada pelo nível de renda e localização geográfica que limitam o acesso dos pobres e outros grupos desfavorecidos ao sistema financeiro, e embora as causas dessa exclusão possam se alterar com o tempo, o sistema financeiro geralmente tende a discriminar pessoas de baixa renda. Em concordância com este pensamento, Kumar (2004) também aponta que os fatores geográficos e de renda podem ser fatores determinantes na influência da oferta de serviços bancários. Além disso, Kumar (2004) afirma que as desigualdades espaciais no fornecimento de serviços financeiros são significativas entre as regiões do Brasil e complementa que essas diferenças podem ser explicadas pelos diferenciais regionais na população e renda.

No Brasil, a preocupação com a questão da exclusão financeira se acentuou pela queda do número de agências bancárias no fim da década de 1990. Esta preocupação se justifica pelo fato que a exclusão financeira é capaz de interferir no desenvolvimento da economia e no bem estar dos indivíduos (KUMAR, 2004), e vem de encontro ao que Leyshon e Thrift (1995) afirmam sobre a exclusão financeira estar relacionada a questões geográficas. A promoção do acesso formal aos serviços financeiros com um custo acessível que favoreça a inclusão de indivíduos de baixa renda, deve ser um elemento decisivo no auxílio de políticas que objetivem a redução da pobreza e o crescimento econômico (DINIZ; BIROCHI; POZZEBON, 2012).

Além da exclusão que decorre das desigualdades, identifica-se que a exclusão financeira é causada também pela ausência do cumprimento de aspectos legais previstos no exercício da cidadania. Alguns cidadãos acabam não sendo elegíveis para o processo da abertura de conta bancária por uma barreira simples como a ausência de comprovação de residência, sendo este o caso de alguns moradores das favelas no Brasil que não possuem endereços cadastrados (DYMSKI, 2007). Na maior favela do Brasil, a Rocinha, apenas duas ruas são endereçadas, e nem mesmo a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – Correios; possui um mapa das ruas da comunidade. Sendo assim, a maioria dos moradores estão desassistidos quanto ao recebimento de cartas (MAGNOLI, 2013).

Ao reconhecer o desafio do processo da inclusão financeira, o BCB destacou a importância do comprometimento e dedicação necessários, reconhecendo que parcerias entre o setor público, o setor privado e até mesmo órgãos internacionais são necessárias para promover a inclusão financeira de forma efetiva (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015).

Um exemplo de inclusão financeira, que promove a bancarização da população, por meio das *fintechs* é o Banco Maré. Esta startup foi criada para atender uma demanda local da comunidade do Complexo da Maré, no Rio de Janeiro, onde a maioria da população não possuía conta bancária e tinha dificuldades de acesso ao crédito e realização de transações financeiras simples como o pagamento de contas, pois o bairro não contava com agência bancária. Com este projeto, o banco Maré foi um dos vencedores do 3º Ciab Fintech Day 2018, um congresso de tecnologia e inovação financeira promovido pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) (MOMPEAN, 2018).

Outro público que as pesquisas demonstraram estar sujeito a exclusão financeira é o público feminino. As mulheres são as mais atingidas mundialmente pela desbancarização, representando 56% da população adulta mundial, o que seria equivalente a cerca de 980 milhões de mulheres (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018). No Brasil, 59% dos desbancarizados

são mulheres (INSTITUTO LOCOMOTIVA, 2019). Entretanto, as contas bancárias digitais criaram novas oportunidades para os grupos excluídos, e pode auxiliar na diminuição da lacuna de exclusão financeira por gênero (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

Os dados contidos no *Global Findex Database 2017*, estudo do Banco Mundial, demonstraram que acesso à internet e a dispositivos móveis tem auxiliado no crescimento da inclusão financeira no mundo alavancado pelos pagamentos por meios digitais e pelo apoio de políticas governamentais. Contudo, desigualdades de ganhos entre ricos e pobres e a desigualdade de gênero são desafios para este crescimento, a exemplo de que homens têm maior tendência a ter contas bancárias do que as mulheres (DEMIRGÜÇ-KUNT et al., 2018).

De acordo com os dados publicados no blog de serviços financeiros digitais Finnovation, em um estudo realizado pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) e a aceleradora Finnovista, cerca de 35% das *fintechs* brasileiras estão voltadas para os desbancarizados (MOMPEAN, 2018). Outro exemplo de inclusão financeira promovida pelas *fintechs* é a criação da NuConta, da *fintech* Nubank. O primeiro produto oferecido pelo Nubank foi o “roxinho”, um cartão de crédito internacional livre de anuidades (NUBANK, 2021). Porém, usuários que não possuíam um bom histórico de movimentações financeiras tinham dificuldades para conseguir liberação de crédito. Buscando incluir estas pessoas na carteira de clientes e no sistema financeiro, a Nubank lançou a NuConta, sob a seguinte afirmação: “Todo mundo pode ser cliente Nubank com nossa conta digital gratuita. Não é preciso passar por análise de crédito para abrir a sua” (NUBANK, 2021).

Ações como estas vem ao encontro do que afirma o autor Gomber et al. (2018) ao comentar sobre o modo como as *fintechs* conquistaram novos públicos. Segundo ele, as *fintechs* conseguiram diferenciar-se ao oferecer soluções que atendessem as necessidades e solucionassem os problemas enfrentados pelos clientes no sistema bancário tradicional.

Em um primeiro momento, a inclusão financeira foi estudada através do viés do acesso, diretamente relacionada a questões geográficas conforme apresentado anteriormente por Leyshon e Thrift (1995). Posteriormente, as instituições financeiras passaram a preocupar-se também com a maneira como os produtos financeiros deveriam ser utilizados de modo que contribuíssem efetivamente para a inclusão financeira. Mais do que apenas promover e facilitar o acesso do cidadão a melhores oportunidades de crédito, a inclusão financeira deve envolver outros aspectos que permitam a utilização consciente e sustentável dos produtos e serviços financeiros. A respeito disso, o BCB indica que “educação financeira, a proteção ao consumidor de serviços financeiros e robusta regulação são pilares fundamentais para a inclusão financeira adequada às necessidades do cidadão” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p.6).

A abordagem do Relatório de Inclusão Financeira (Banco Central do Brasil, 2015) considerou três dimensões da inclusão financeira no país: acesso, uso e qualidade dos serviços. Esta ideia das três dimensões é ilustrada na figura 1 apresentada durante o V Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira, em 2013.

Figura 1 - Dimensões da Inclusão Financeira

Dimensões



Acesso

Refere-se à disponibilidade de serviços e produtos oferecidos por instituições financeiras formais

Uso

Refere-se à extensão e à profundidade de uso dos serviços e produtos financeiros

Qualidade

Refere-se à relevância dos serviços e produtos financeiros para a vida diária do consumidor, demonstrado em atitudes e opiniões voltadas à esses serviços e produtos

Fonte: V Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira (2013).

Ao analisar as três dimensões apresentadas na Figura 1, é possível perceber que em um cenário mais atual, o mercado financeiro está buscando promover a inclusão financeira de forma mais inovadora; o acesso e o uso deixaram de estar diretamente ligado à localização geográfica e passou a considerar a profundidade do uso e a qualidade dos serviços.

O grande desafio para a inclusão financeira é a dimensão qualidade (V FÓRUM BANCO CENTRAL SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA, 2013). Para se ter uma inclusão financeira de qualidade é imprescindível oferecer serviços completos e eficientes, que proporcionem ao cliente um acesso rápido com recursos de fácil compreensão e solução de problemas que possam surgir. Mais do que oferecer serviços, é necessário oferecer a experiência de um bom atendimento e relacionamento com o cliente, valorizando e desenvolvendo a dimensão qualidade no contexto da inclusão financeira.

Para o Banco Central do Brasil (2018), a inclusão financeira é o estado de acesso efetivo aos serviços financeiros de crédito, poupança, seguros, investimentos e previdência através de uma instituição financeira formal, e juntamente com a educação financeira, está inserida num contexto de estudo maior que contempla os aspectos da cidadania financeira.

A partir disso, o BCB conceituou inclusão financeira plena como “o estado no qual toda a população tenha acesso e faça uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p.18).

Mesmo com novas oportunidades e os avanços conquistados no que diz respeito à inclusão financeira, ainda existe um grupo singular de pessoas que se auto excluem do sistema financeiro, seja por não desejarem ter vínculo com as instituições financeiras, seja por julgamento próprio de que os serviços não são necessários do seu ponto de vista, ou por acreditarem que estes serviços são indiferentes para a realização de atividades cruciais do seu dia a dia, ou ainda por entender que o mercado financeiro não está dentro das suas possibilidades, podendo estar ou não relacionado à experiências ruins com este nicho de mercado em um evento passado (LANA, 2013).

2.2 Fintechs

Mesmo sendo um assunto bastante difundido na imprensa e nos meios de comunicação, o conceito de *fintech* ainda não é um consenso na literatura científica. Devido a

esta lacuna existente, através de uma Revisão Sistemática da Literatura, Millian (2019) buscou investigar os conceitos de *fintechs* que estavam sendo estudados na atualidade e propor novas oportunidades de pesquisa na área, além de trazer um conceito mais abrangente para o tema. Os resultados desta revisão conceituaram as *fintechs* como “empresas inovadoras ativas no setor financeiro que utilizam a disponibilidade de comunicação, a onipresença da Internet e o processamento automatizado de informações” (MILIAN, 2019, p. 18).

O processo de regulamentação das *fintechs* no Brasil ainda é um acontecimento recente, já que as primeiras *fintechs* que surgiram no país ainda não contavam com um dispositivo responsável por regulamentar seu funcionamento (COSTA; GASSI, 2017). Ao comparar com outros *cases* de *startups*, como a Uber no Brasil, verifica-se que também demorou a ter sua atuação regulamentada. Assim como a regularização das *fintechs*, o transporte privativo e remunerado de passageiros foi regulamentado apenas no ano de 2018. Isso acontece porque tecnologias disruptivas geralmente necessitam de novas legislações que adequem seu funcionamento em meio a um cenário tradicional existente.

Enquanto *fintechs* são caracterizadas pela Associação Brasileira de Fintechs como “empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário” (ABFINTECH, 2021), os bancos são conceituados como “instituição financeira especializada em intermediar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar (guardar) esse dinheiro, e providenciar serviços financeiros para os clientes (saques, empréstimos, investimentos, entre outros) (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021). A partir desse entendimento, é possível notar que, além da exigência de que as *fintechs* atuem exclusivamente através de plataformas digitais, que elas se preocupam mais com a satisfação no atendimento e com as necessidades do cliente, enquanto os bancos estão mais centrados na gestão de risco dos negócios e das relações entre credores e devedores.

Segundo Costa e Gassi (2017) a estabilidade do sistema financeiro nacional depende que todos os agentes financeiros estejam operando devidamente regulamentados, a fim de garantir a segurança dos usuários do sistema financeiro em todas suas transações, inclusive nas realizadas em ambiente da internet. Entre os benefícios que esta regulamentação proporciona estão o acesso ao Sistema Financeiro, o aumento da competitividade, diminuição da burocracia e do custo de acesso ao crédito, além da inovação (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021).

Ao compreender estas questões, torna-se mais nítida a importância da regulamentação das *fintechs* ocorrida em 2018 por meio da resolução 4.656/18, do Banco Central do Brasil, que instituiu dois modelos de operações para as *fintechs*: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Segundo a Resolução nº 4.656/2018, na modalidade SCD a instituição financeira pode realizar diversas operações como empréstimos, financiamentos, análises e concessões de crédito para terceiros, entre outras atividades, desde que o capital utilizado seja exclusivamente capital próprio da empresa. Um exemplo de *fintech* que atua nesta modalidade é a QI Tech, a primeira *fintech* do Brasil que criou um modelo de atendimento chamado “*Bank as a service*”, uma plataforma de prestação de serviço direcionado a outras *fintechs* ainda não regulamentadas. A QI Tech cuida de toda parte regulatória das transações (QITech, 2021) e anuncia que se preocupa com a parte regulatória para que as *fintechs* clientes possam se concentrar no crescimento do seu negócio. Com uma plataforma de prestação de serviços, a QI Tech é um parceiro neutro, fazendo apenas a bancarização de operações de crédito” (QI Tech, 2021).

Na modalidade SEP, um conhecido exemplo é a fintech MOVA. Nesta modalidade, as operações financeiras de empréstimos e financiamentos estão autorizadas apenas para serem realizadas entre pessoas, em que um credor aplica o recurso financeiro na *fintech*, e a *fintech* utiliza este capital para emprestar a quem esteja em busca de crédito (devedores) através de negociação em plataforma eletrônica. Ao contrário da modalidade anterior, pode captar recursos públicos caso sejam relacionados às transações de empréstimos. Este tipo de negociação realizada na modalidade SEP é chamada de *peer-to-peer lending*, e também pode ser observada como um mecanismo que auxilia a inclusão financeira. O P2P permite que as *fintechs* forneçam taxas de juros menores aos devedores devido a não cobrança de taxas de intermediações bancárias, e com isso também entrega rendimento maior aos investidores (MOVA, 2021). Segundo Vallée e Zeng (2019) a modalidade de empréstimo *peer-to-peer* (P2P) utiliza informações para concessão de crédito sob uma perspectiva diferente da modalidade de bancos tradicionais, por isso é uma ferramenta importante para atender a geração mais jovem, a qual têm menor probabilidade de utilizar os canais financeiros tradicionais e maior dificuldades de obtenção de crédito.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder ao objetivo de analisar como as *fintechs* podem promover a inclusão financeira de estudantes de graduação da Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA no sistema financeiro brasileiro, foi empregada uma análise quantitativa com abordagem descritiva. A análise quantitativa utiliza dados e proporções numéricas em um sistema lógico buscando atribuir características comuns a um grupo ou fenômeno (FACHIN, 2005). Para Gil (2008), as pesquisas com abordagem descritiva preocupam-se com a atuação prática, e por isso descrevem e estabelecem relações entre as características de determinada população e os dados coletados e os resultados obtidos.

As análises descritivas geram dados transversais para o estudo, já que descrevem o comportamento e a percepção da amostra em um período determinado no tempo; as *surveys* são instrumentos para coletas de dados primários que caracterizam os estudos transversais, sendo um questionário que pode ser respondido através de meio eletrônico (*surveys eletrônicas*) de modo que os respondentes têm conhecimento que estão sendo coletadas informações sobre seu comportamento (HAIR, 2005).

Como estratégia de pesquisa, foi utilizada a *survey eletrônica*. O instrumento de pesquisa foi constituído por 41 questões de múltipla escolha e escalas do tipo *Likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). As questões estão apresentadas junto aos resultados, e o questionário completo está disponível no apêndice A. O questionário foi distribuído em 3 blocos. O primeiro bloco tem como objetivo identificar o campus e o curso de graduação de cada respondente. Buscando analisar o uso das *fintechs*, no segundo bloco os respondentes foram perguntados sobre os produtos e serviços que utilizavam ao serem usuários de *fintechs*, através de questões elaboradas a partir da literatura do referencial teórico. Para mensurar o nível de inclusão financeira, questões adaptadas do estudo de Vieira, Delanoy, Potrich e Bressan (2020) também compuseram o segundo bloco, a fim de investigar sobre a profundidade do uso dos serviços das *fintechs*. O terceiro bloco perguntou sobre o perfil dos respondentes.

O universo de pesquisa incluiu os estudantes da Universidade Federal do Pampa-UNIPAMPA, de todos os cursos de graduação ofertados pelo total de dez *campi*, estando eles situados nas cidades de Alegrete, Bagé, Caçapava do Sul, Dom Pedrito, Itaqui, Jaguarão, Sant'Ana do Livramento, São Borja, São Gabriel e Uruguaiana.

A aplicação do instrumento de coleta de dados se deu por meio da plataforma Google Forms, com a publicação de um convite nas redes sociais das unidades acadêmicas, o qual solicitava que os acadêmicos usuários de *fintechs* acessassem o *link* que remetia ao formulário eletrônico. Além disso, o *link* do questionário foi enviado por meio do e-mail institucional para os discentes dos 10 *campi* da UNIPAMPA. Segundo relatório de alunos matriculados por curso no mês de Março de 2021, a instituição contava com 10.966 discentes em todos os *campi*. Para um nível de confiança de 95%, foi definida uma amostra de 241 respondentes.

A fim de investigar a associação entre o sentimento de inclusão e os perfis socioeconômicos, foi realizada a análise de correspondência múltipla (ACM), que é uma técnica multivariada que possibilita a investigação da existência de associação entre mais de duas variáveis categóricas (FAVERO; BELFIORE, 2020). Neste procedimento, primeiramente, é necessário identificar as variáveis que apresentam associação, por meio do teste χ^2 para cada par de variáveis antes da elaboração de uma análise de correspondência múltipla. Caso uma das variáveis testadas não apresente associação estatisticamente significativa a nenhuma das demais variáveis, deverá ser excluída da ACM.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com vistas a analisar como as *fintechs* podem promover a inclusão financeira de estudantes de graduação da UNIPAMPA no sistema financeiro nacional e identificar o sentimento de inclusão desses universitários segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos, o questionário foi aplicado entre 28 de junho e 01 de agosto de 2021, obtendo 241 instrumentos válidos.

Na seção 4.1 será apresentado o perfil dos respondentes desta pesquisa, e na seção 4.2 será analisado o sentimento de inclusão financeira destes estudantes usuários de *fintechs*.

4.1 Perfil dos respondentes

O questionário foi aplicado entre 28 de junho e 01 de agosto de 2021, obtendo 241 instrumentos válidos. Na Tabela 1, está indicado o número de respondentes em cada campus.

Tabela 1- Número de respondentes por campus da Unipampa

Campus	Frequência	Percentual
Campus Alegrete	28	11,62
Campus Bagé	5	2,07
Campus Caçapava do Sul	14	5,81
Campus Dom Pedrito	7	2,9
Campus Itaqui	40	16,6
Campus Jaguarão	3	1,24
Campus Sant'Ana do Livramento	121	50,21
Campus São Borja	2	0,83
Campus São Gabriel	10	4,15

Campus Uruguaiana	11	4,56
Total	241	100

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Com o objetivo de traçar um perfil socioeconômico destes estudantes, foram coletados dados referentes à idade, renda, estado civil, sexo, raça e tipo de moradia. Os dados estão apresentados na Tabela 2.

Tabela 2- Análise do perfil socioeconômico dos respondentes

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Idade	de 16 a 21	83	34,44
	de 22 a 27	103	42,74
	de 28 a 33	31	12,86
	de 34 a 39	11	4,56
	40 ou mais	13	5,39
Renda	Até R\$1.100,00	76	31,54
	Entre R\$ 1.100,01 e R\$ 2.200,00	64	26,56
	Entre R\$2.200,01 e R\$ 4.400,00	21	8,71
	Entre R\$ 4.400,01 e R\$6.600,00	2	0,83
	Entre R\$ 6.600,01 e R\$ 11.000,00	2	0,83
	Mais de R\$ 11.000,01	5	2,07
	Não possuo renda própria	71	29,46
Estado Civil	Casado(a) ou União Estável	43	17,84
	Divorciado(a)	8	3,32
	Namorando	2	0,83
	Solteiro(a)	188	78,01
Raça	Branco(a)	181	75,1
	Pardo(a)	35	14,52
	Preto(a)	25	10,37
Tipo de moradia	Alugada	66	27,39
	Emprestada	24	9,96
	Financiada	7	2,90
	Própria	144	59,75

Sexo	Feminino	149	61,83
	Masculino	92	38,17

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Após análise dos dados, foi possível verificar que 78,01% são solteiros, e que a maior parcela dos respondentes se encontra na faixa de renda de até R\$1.100,00, representando um percentual de 31,54% do total, sendo que 29,46% dos respondentes afirmaram não possuir renda própria. Sobre o aspecto de dependentes financeiros, ficou evidenciado que mais de 80% dos respondentes não possuem dependentes financeiros. Esse resultado, em certa medida, é esperado já que a amostra é composta majoritariamente por jovens estudantes universitários.

A UNIPAMPA é uma universidade multicampi, que está presente em dez cidades da metade sul do estado do Rio Grande do Sul, caracterizando desta forma uma localização geográfica em cidades interioranas. Para Leyshon e Thrift (1995) a exclusão financeira é influenciada pelo nível de renda e localização geográfica que limitam o acesso dos pobres e outros grupos desfavorecidos ao sistema financeiro. Um público que pode encontrar dificuldades de usufruir de alguns produtos oferecidos pelos bancos, já que muitas vezes não possui comprovação de renda por não ter vínculo empregatício, por ser trabalhador informal, bolsista ou estagiário, é o jovem universitário.

Na Tabela 3 é possível observar a média do sentimento de inclusão financeira dos respondentes por faixa de renda, quando perguntados sobre o quanto se sentem incluídos no sistema financeiro pela(s) *fintech*(s) que utilizam, por meio da atribuição de uma nota de zero a dez.

Tabela 3 - Sentimento de inclusão por faixa de renda

Sentimento de inclusão por faixa de renda	Média	Desvio padrão	Frequência
Até R\$1.100,00	8,24	1,97	75,00
Entre R\$ 1.100,01 e R\$ 2.200,00	8,45	1,89	64,00
Entre R\$ 4.400,01 e R\$6.600,00	10,00	0,00	2,00
Entre R\$ 6.600,01 e R\$ 11.000,00	7,25	1,77	2,00
Entre R\$2.200,01 e R\$ 4.400,00	8,57	1,25	21,00
Mais de R\$ 11.000,01	9,40	0,89	5,00
Não possui renda própria	7,75	2,30	71,00
Total	8,21	2,00	240,00

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021)

Analisando a Tabela 3 é possível notar que a média de sentimento de inclusão financeira entre todos os respondentes, independente da faixa de renda, é de 8,21, um indicativo de que, de maneira geral, os respondentes sentem-se incluídos no sistema financeiro pelas *fintechs* que utilizam. Ao analisar a faixa de renda que afirma não possuir renda própria, a média revelada é de 7,75, o que indica que até mesmo aqueles que não

possuem renda própria conseguem sentir-se incluídos financeiramente. Ao analisarmos o sentimento de inclusão da menor faixa salarial (até R \$1.100,00), o sentimento de inclusão é superior à média geral de todas as faixas salariais, o que demonstra a capacidade de inclusão financeira através destas *startups*. Ao retomar a teoria de Leyshon e Thrift (1995), podemos afirmar que no caso dos universitários da Unipampa a renda e a localização geográfica não são fatores agravantes para a exclusão financeira.

Ao analisar a teoria de Diniz, Birochi e Pozzebon (2012) sobre políticas que objetivem a redução da pobreza e o crescimento econômico, pode-se apontar que o modelo das *fintechs* se apresenta como uma solução semelhante ao que afirma Diniz et al (2012) quando aponta a necessidade de uma “promoção do acesso formal aos serviços financeiros com um custo acessível que favoreça a inclusão de indivíduos de baixa renda”.

Os estudantes afirmaram utilizar até 03 *fintechs* (82,57%), sendo que 52,70% da amostra utiliza as *fintechs* num período entre 01 e 03 anos. Uma parcela expressiva passou a utilizar as *fintechs* há menos de um ano, representando 24,48%, o que demonstra um crescimento acelerado do uso de *fintechs* por universitários.

Ao analisar a idade dos respondentes, que pode ser observada na Tabela 2, a pesquisa apontou que a maior parte dos respondentes são jovens na faixa etária entre 22 e 27 anos totalizando 42,74%. Os estudantes desta faixa etária apresentam a segunda maior média (8,38) de sentimento de inclusão no sistema financeiro por meio da *fintech*, conforme descrito na Tabela 4. Devlin (2005), Hogarth; O’Donnell (2000) analisaram a perspectiva de que a idade é um bom preditor para entender a exclusão ao sistema financeiro, pois indivíduos mais jovens têm maior probabilidade de serem excluídos. Ao comparar os resultados obtidos nesta pesquisa com a teoria destes autores, foi possível verificar que esse sentimento de exclusão não está presente nos universitários da Unipampa.

Tabela 4 - Quanto se sente incluído no sistema financeiro pela fintech por faixa etária

De 0 a 10 quanto você se sente incluído no sistema financeiro pela fintech por faixa etária	Média	Desvio Padrão	Frequência
De 16 a 21	8,10	1,62	82
De 22 a 27	8,38	2,20	103
De 28 a 33	8,48	2,00	31
De 34 a 39	7,27	2,83	11
40 ou mais	7,69	1,70	13
Total	8,21	2,00	240

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Ao estudar a inclusão sob a perspectiva de gênero, através de pesquisa do Instituto Locomotiva (2019) identificou-se que as mulheres estão mais sujeitas à exclusão financeira, destacando o fato de que, no Brasil, 59% dos desbancarizados são mulheres. Os dados da pesquisa sobre a inclusão financeira dos universitários através das *fintechs*, revelam que 61,83% dos usuários de *fintechs* são mulheres. Conforme a Tabela 5, quando perguntadas sobre o receio de abrir uma conta digital por não ser um banco tradicional, 54,19% afirmaram não ter tido receio.

Tabela 5 - “Você teve receio de abrir uma conta digital por não ser um banco tradicional?”

Sexo	Sim	Não	Total
Feminino	65	84	149
	75,58	54,19	61,83%
Masculino	21	71	92
	24,42	45,81	38,17%
Total	86	155	241

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Demirgüç-Kunt et al. (2018) afirmou que as contas bancárias digitais criaram novas oportunidades para auxiliar na diminuição da lacuna de exclusão financeira por gênero, mesmo que homens tenham maior tendência a ter contas bancárias do que as mulheres. Nesse sentido, é possível perceber que as *fintechs* servem como instrumento facilitador da inclusão financeira e alavanca a diminuição da lacuna da exclusão financeira por gênero, propiciando maior inclusão e independência financeira das mulheres.

Ao analisar a auto exclusão do sistema financeira retomando as afirmações de Lana (2013), mesmo com o avanço da tecnologia e da inclusão financeira ainda existe um grupo singular de pessoas que se auto excluem do sistema financeiro, seja por não desejarem ter vínculo com as instituições financeiras, seja por julgamento próprio de que os serviços não são necessários do seu ponto de vista. Em concordância ao que afirma Lana (2013) sobre a auto exclusão financeira, 0,4% dos respondentes afirmaram não ser seu objetivo estar incluído financeiramente, e que apenas utilizam os serviços por se sentirem obrigados pelo sistema.

4.2 As Fintechs e o sentimento de inclusão financeira

Ao realizar a análise sobre o uso das *fintechs*, buscou-se verificar com quais *fintechs* os usuários tinham relacionamento, a satisfação dos clientes quanto ao uso dos produtos oferecidos pelas *startups* financeiras e verificar os produtos e serviços mais utilizados pelos usuários.

Segundo análise dos dados, a maior parte dos universitários são usuários da *fintech* Nubank (77%). Além da Nubank, outras *fintechs* se destacaram nessa análise, como o PicPay (46%), PagSeguro (27%) e outros. Quando perguntados sobre a maneira como começaram a utilizar os serviços de *fintechs*, 64% dos respondentes afirmaram ser através de indicação de amigos ou familiares, e 51% através da internet. Na Tabela 6 podemos observar as *fintechs* mais utilizadas pelos respondentes da pesquisa.

Tabela 6 - Fintechs mais utilizadas pelos respondentes

Fintech que se relaciona	Next	Neon	Nubank	PicPay	Banco Inter	PagSeguro	Mercado Pago
Respondentes	241	241	241	241	241	241	241
Média	0,09	0,07	0,77	0,46	0,16	0,27	0,02
Soma	21	17	185	111	39	65	5

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Ao buscar compreender os fatores que influenciaram os universitários a utilizarem os serviços oferecidos pelas *fintechs*, pontuamos algumas características, e o resultado está na Tabela 7. Analisando os resultados, foi possível notar que a facilidade para a abertura de conta é a característica mais determinante entre os respondentes, representando 73% dos usuários.

Tabela 7 - Características que influenciaram a ser cliente de uma fintech

Características	Ser 100% online	Facilidade para abertura de conta	Rapidez no atendimento	Ausência de taxas
Respondentes	241	241	241	241
Média	0,65	0,73	0,46	0,60
Soma	156	177	110	144

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Na Tabela 8 estão apresentados os serviços e produtos mais utilizados pelos usuários de *fintech*. Varga (2017) afirmou que a área de pagamentos e transferências são as que mais impulsionaram o destaque das *fintechs*, pois no sistema bancário tradicional eram estes os itens que mais causaram descontentamento dos clientes. Quando analisados os produtos mais utilizados pelos usuários de *fintechs*, 68% dos respondentes afirmaram utilizar conta corrente, 67% utilizam cartão de crédito, 62% utilizam pix e 61% utilizam meios de pagamento. Dessa forma, os resultados obtidos na pesquisa confirmam a teoria de Varga (2017) sobre os produtos utilizados pelos usuários que impulsionaram as *fintechs* no mercado financeiro. A respeito de outros produtos, apenas 16% dos respondentes afirmaram utilizar as *fintechs* para realizar investimentos ou aplicações.

Tabela 8 - Quais produtos e serviços das fintechs você mais utiliza?

Produtos e serviços	Conta Corrente	Conta Poupança	Meio de pagamento	Transferência	Pix	Empréstimos	Seguro de Vida	Cartão de crédito	Aplicações
N	241	241	241	241	241	241	241	241	241
média	0,68	0,18	0,61	0,50	0,62	0,05	0,01	0,67	0,16
soma	164	44	147	121	149	13	3	162	38

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Retomando aspectos descritos no referencial teórico, é consenso que para se ter uma inclusão financeira de qualidade é imprescindível oferecer serviços completos e eficientes, que proporcionem acesso rápido, recursos de fácil compreensão, solução de problemas e a experiência de um bom atendimento e relacionamento com o cliente. Com o objetivo de compreender se as *fintechs* seriam capazes de conquistar o público que já estava incluído no sistema bancário tradicional e que ocasionalmente poderia estar descontente com a qualidade, o acesso e uso destes serviços prestados, os respondentes foram questionados sobre a afirmação “Migrei para o uso de *fintechs* por estar descontente com os bancos tradicionais”. Conforme a Tabela 9, 29,05% dos respondentes concordaram totalmente com a afirmação, o que demonstra que uma boa parcela dos usuários de *fintechs* buscaram o serviço dessas *startups* pelo descontentamento com os bancos que possuíam relacionamento.

Tabela 9 – “Migrei para o uso de fintechs por estar descontente com os bancos tradicionais”

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Migrei para o uso de fintechs por estar descontente com os bancos tradicionais	3,324	14,52	14,11	24,90	17,43	29,05

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Ao retomar as três dimensões da inclusão financeira contidas no Relatório de Inclusão Financeira do Banco Central do Brasil (2015) podemos caracterizar a variável “acesso” como representante da disponibilidade de produtos e serviços para os clientes; o “uso” como a variável que representa a extensão e a profundidade destes produtos e serviços; e a “qualidade” como a variável responsável em caracterizar a relevância destes produtos e serviços para os clientes. Para analisar questões mais específicas sobre as dimensões acesso, uso e qualidade, foram elaboradas tabelas com variáveis que buscaram indicadores acerca destes itens, em que cada afirmação de múltipla escolha foi avaliada dentro da escala *Likert* de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente).

Ao analisar os resultados da Tabela 10, é possível perceber que de maneira geral, a disponibilidade dos serviços oferecidos pelas *fintechs* agradam os usuários. Quando questionados se as *fintechs* ofereciam produtos e serviços que atendessem suas necessidades, cerca de 90% dos respondentes concordam e concordam totalmente com a afirmação. Com isso, este resultado corrobora com o que afirma Gomber et al. (2018) sobre o modo como as *fintechs* conseguiram diferenciar-se ao oferecer soluções que atendessem as necessidades e solucionassem os problemas enfrentados pelos clientes no sistema bancário tradicional.

Tabela 10 – Percepção sobre o acesso das fintechs

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
As fintechs oferecem os produtos e serviços que atendem minhas necessidades	4,593	0,41	0,00	9,13	20,75	69,71
Eventuais problemas são solucionados com agilidade nas fintechs que sou cliente	4,216	0,83	4,98	16,18	27,80	50,21
Consigo obter crédito para empréstimos e financiamentos junto à fintech que utilizo	3,64	7,05	9,96	30,29	17,01	35,68

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Quando perguntados sobre a obtenção de crédito, 35% dos respondentes concordaram totalmente com a afirmação “Consigo obter crédito para empréstimos e financiamentos junto

à *fintech* que utilizo”, o que aponta que este é um nicho que ainda está em desenvolvimento, e que poderia estar atingindo mais usuários, já que 30,29% dos respondentes apontaram ser indiferentes a esta afirmação.

Na Tabela 11 estão dispostas as afirmações acerca da qualidade das *fintechs*, que descrevem o sentimento de segurança e questionam sobre a relevância e as informações dos produtos e serviços das *fintechs*.

Tabela 11 – Percepção sobre qualidade das *fintechs*

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
As <i>fintechs</i> me mantém informado sobre mudanças que me afetarão	4,24	2,49	3,32	13,69	28,22	52,28
As informações que recebo sobre produtos e serviços oferecidos pelas <i>fintechs</i> são claras	4,32	0,41	1,66	14,52	31,95	51,45
As orientações sobre como utilizar os produtos e serviços da minha conta nas <i>fintechs</i> são compreensíveis	4,35	0,41	2,07	11,20	34,02	52,28
Me sinto seguro para utilizar os canais de atendimento digitais oferecidos pelas <i>fintechs</i> e bancos tradicionais	4,21	0,83	2,49	18,67	30,71	47,30
Compreendo o funcionamento dos serviços financeiros que eu utilizo	4,28	0,83	3,32	11,62	34,85	49,38

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

O BCB (2021) destaca que a inclusão financeira não é caracterizada apenas pelo acesso ao sistema financeiro, mas sim pela capacidade dos usuários realizarem transações financeiras, ter acesso ao crédito, meios de pagamentos e recebimentos de valores de maneira segura. Ao responderem a afirmação “Me sinto seguro para utilizar os canais de atendimento digitais oferecidos pelas *fintechs* e bancos tradicionais” 47,30% dos respondentes concordaram totalmente com a afirmação e 33,71% concordaram com afirmação, o que aponta que 78,01% dos respondentes se sentem seguros para utilizar os canais de atendimentos das *fintechs*. Comparando este resultado com a afirmação do BCB (2021), conclui-se que os usuários se sentem seguros ao acessar o sistema financeiro através das *fintechs* que são clientes.

Analisando as médias de resposta das demais afirmações sobre a qualidade dos produtos e serviços de *fintechs*, descritas na Tabela 11, nota-se que de maneira geral, os respondentes têm uma perspectiva positiva quanto a qualidade das *fintechs*, já que todas as

médias são superiores ao valor 4. Esse resultado demonstra a relevância dos produtos e serviços de uma *fintech* para a vida diária dos universitários, expressa por meio da opinião deles sobre a qualidade desses produtos e serviços.

Ao analisar a Tabela 12, que trata sobre a dimensão uso, fica evidente que a satisfação dos usuários de *fintechs* em relação ao atendimento, produtos e serviços oferecidos é alta, uma vez que em uma escala de 1 a 5, a média dos três itens analisados ficou acima do valor 4.

Tabela 12 – Percepção sobre o uso das fintechs

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
O atendimento é rápido e eficiente nas fintechs que sou cliente	4,47	0,41	2,07	10,37	23,65	63,49
Me sinto satisfeito com o atendimento oferecido pelas fintechs	4,49	0,41	0,83	10,37	25,31	63,07
Estou satisfeito com os produtos e serviços oferecidos pelas fintechs	4,47	0,83	0,83	9,54	27,39	61,41

Fonte: elaborado pelas autoras com dados da pesquisa (2021).

Verificamos, por meio da Tabela 12, que mais de 60% dos usuários concordaram totalmente que o atendimento é rápido e eficiente nas *fintechs* que são clientes, e que se sentem satisfeitos com o atendimento, produtos e serviços oferecidos. Com esses resultados, verifica-se o uso dos produtos e serviços oferecidos pelas *fintechs* como um diferencial de atendimento e conquista de novos clientes, concordando com a afirmação da ABFINTECH (2021) sobre a maneira como as *fintechs* utilizam a tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, com foco na experiência e necessidade dos usuários.

Tabela 13 – Sentimento de inclusão financeira por raça e renda

	Média	Percentuais				
		Discordo totalmente	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo totalmente
Já me senti excluído do sistema financeiro por causa da cor da minha pele	1,52	79,25	4,98	7,47	1,24	7,05
Já me senti excluído do sistema financeiro por causa da minha renda	3,17	21,99	12,45	19,92	17,89	27,80

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Ao buscar compreender a exclusão por raça, os resultados apontaram que 79,25% dos respondentes afirmaram discordar completamente sobre já ter se sentido excluído do sistema

financeiro por causa da cor da sua pele, e 7,05% concordaram totalmente sobre a afirmação. Vale ressaltar que conforme a Tabela 2 (Análise do perfil socioeconômico dos respondentes) 75,1% dos respondentes se declaram brancos, 14,52% se declaram pardos e 10,37% se declaram pretos. Sobre a renda, 27,8% dos respondentes afirmaram concordar totalmente com a afirmação “Já me senti excluído do sistema financeiro por causa da minha renda” e 21,99% discordam totalmente desta mesma afirmação.

A fim de verificar se esse sentimento de inclusão difere segundo diferentes perfis socioeconômicos, foi realizada a análise de correspondência múltipla (ACM). Primeiramente, foi realizado o teste χ^2 para cada par de variáveis. Os resultados da tabela de contingência com frequências absolutas e observadas e o teste χ^2 estão apresentadas no Apêndice B. Após a realização destes testes pode-se afirmar que a raça e a renda não são fatores que estão associados ao sentimento de inclusão financeira dos estudantes da UNIPAMPA.

Verificamos, por meio da Tabela 14, que o sentimento de inclusão financeira é estatisticamente associado ao estado civil.

Tabela 14- Sentimento de inclusão por estado civil

Me sinto incluído no sistema financeiro	Estado Civil				
	Casado(a) ou União estável	Divorciado(a)	Outro	Solteiro(a)	Total
Discordo Totalmente	3	0	0	4	7
Discordo	0	0	0	8	8
Nem discordo, Nem concordo	3	2	2	40	47
Concordo	10	1	0	60	71
Concordo Totalmente	27	5	0	76	108
Total	43	8	2	188	241

Pearson $\chi^2(12) = 23,6036$ Pr = 0,023

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

A partir do teste χ^2 , podemos afirmar, para o nível de significância de 5%, que existe associação estatisticamente significativa entre as variáveis sentimento de inclusão financeira e estado civil, visto que o $\chi^2 = 23,6036$ e χ^2 calculado = 0,023, ou seja, χ^2 calculado < 0,05. Visto que a associação entre essas variáveis não se dá de forma aleatória, será estudada a relação de dependência entre elas.

Por meio da Tabela 15 é possível identificar as frequências absolutas esperadas e os resíduos padronizados. Como evidenciado, há dependência entre as categorias de quem nem discorda e nem concorda com quem identificou estado civil como outro (namorando) e entre quem concorda totalmente com o sentimento de inclusão financeira e Casado(a) ou União estável, dado que os resíduos padronizados das células correspondentes são 2,885 e 2,615, respectivamente.

Tabela 15- Frequência e resíduos padronizados ajustados para sentimento de inclusão e estado civil

Me sinto incluído no sistema financeiro	Estado Civil			
	Casado(a) ou União estável	Divorciado(a)	Outro	Solteiro(a)
Discordo Totalmente	3	0	0	4
	1,249	0,232	0,058	5,461
	1,754	-0,498	-0,246	-1,353
Discordo	0	0	0	8
	1,427	0,266	0,066	6,241
	-1,341	-0,533	-0,263	1,527
Nem discordo, Nem concordo	3	2	2	40
	8,386	1,560	0,390	36,664
	-2,287	0,399	2,885	1,309
Concordo	10	1	0	60
	12,668	2,357	0,589	55,386
	-0,985	-1,070	-0,918	1,574
Concordo Totalmente	27	5	0	76
	19,270	3,585	0,896	84,249
	2,615	1,023	-1,280	-2,580

Pearson $\chi^2(12) = 23,6036$ Pr = 0,023. Likelihood-ratio $\chi^2(12) = 24,1089$ Pr = 0,020

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Por fim, verificamos a contribuição de cada uma das categorias na dimensão, por meio da Tabela de correspondência.

Tabela 16 - Correspondência simples entre sentimento de inclusão e estado civil.

Análise de correspondência		Número de observações = 241			
		Prob > χ^2	=	0,0230	
		Total inércia	=	0,0979	
		Inércia explicada	=	96,01%	
Dimensão	Valor singular	Inércia principal	Chi ²	Percentual	Percentual acumulado
1	0,269	0,072	17,410	73,75	73,75
2	0,148	0,022	5,250	22,26	96,01
3	0,062	0,004	0,940	3,99	100,00
Total		0,314	31,46		

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Com base na Tabela 16 é possível afirmar que as dimensões 1, 2 e 3, explicam,

respectivamente, 22,92% (0,072/0,314) e 7% (0,022/0,314) e 1,27% (0,004/0,314) da inércia principal total. Além disso, verifica-se na Tabela, para a variável Sentimento de inclusão, a categoria Nem discordo, Nem concordo (52,4%) é a mais representativa da composição da dimensão 1 e que Concordo (40,7%) é a que mais contribui para a dimensão 2. Já para a variável Estado civil, a categoria Casado ou União estável é a mais representativa para a composição inercial da dimensão 1 (58,9%) e a categoria Outro (51,9%) para a dimensão 2.

Tabela 17- Análise de correspondência entre sentimento e estado civil

Categorias	Total			Dimensão 1	Dimensão 2
	Massa	Qualidade	% Inércia	Contribuição	Contribuição
Inclusão					
Discordo Totalmente	0,029	0,773	0,133	0,132	0,025
Discordo	0,033	0,998	0,096	0,060	0,231
Nem discordo, Nem concordo	0,195	0,999	0,446	0,524	0,266
Concordo	0,295	0,986	0,098	0,008	0,407
Concordo Totalmente	0,448	0,967	0,227	0,276	0,072
Estado Civil					
Casado(a) ou União estável	0,178	0,991	0,466	0,589	0,125
Divorciado(a)	0,033	0,651	0,083	0,002	0,238
Outro	0,008	0,981	0,35	0,309	0,519
Solteiro(a)	0,78	1,000	0,101	0,101	0,118

Fonte: elaborado pela autora com dados da pesquisa (2021).

Por meio da análise de correspondência, foi possível identificar a significância da associação entre variáveis categóricas e suas categorias. Importante ressaltar que o sentimento de inclusão financeira apresenta relação significativa apenas com a variável de perfil que trata do Estado Civil dos universitários.

Em resumo, os estudantes da UNIPAMPA usuários de *fintechs* são em sua maioria mulheres, solteiras, de raça branca, que possuem moradia própria, com renda de até R\$1.100,00, na faixa etária entre 22 a 27 anos e sem dependentes financeiros. Ao compreender o sentimento de inclusão financeira segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos podemos afirmar que as variáveis renda, sexo, raça e idade não estão associadas com o sentimento de inclusão no sistema financeiro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo a responder o objetivo desta pesquisa que foi analisar como as *fintechs* podem promover a inclusão financeira de estudantes de graduação da Universidade Federal do Pampa- UNIPAMPA no sistema financeiro brasileiro, e identificar o sentimento de inclusão desses universitários segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos,

ficou evidenciado após a análise e discussão dos resultados, que os produtos e serviços oferecidos pelas *fintechs* proporcionam a inclusão financeira dos universitários através de tecnologias que promovem o acesso, uso e qualidade aos seus usuários, atendendo suas necessidades e evidenciando o sentimento de inclusão financeira nos universitários da UNIPAMPA. Além disso, foi possível verificar que as *fintechs* são instrumentos efetivos para a inclusão financeira de jovens universitários de modo geral, e também de jovens pertencentes a classes tradicionalmente excluídas pelas instituições financeiras tradicionais, como os indivíduos de baixa renda e mulheres.

Verificou-se que o sentimento de inclusão da menor faixa salarial (até R \$1.100,00) é superior à média geral de sentimento de inclusão em todas as faixas salariais. Com isso pode-se afirmar que os universitários de baixa renda sentem-se incluídos financeiramente pelas *fintechs* que utilizam, e destaca-se o papel social desempenhado pelas *fintechs*, já que proporcionam o acesso através de serviços de uso simples, sem burocracia, por meio de aplicativos. Quanto às mulheres, nota-se que embora tradicionalmente o público feminino seja mais excluído do sistema de bancos tradicionais, nas *fintechs* as mulheres jovens estão sendo incluídas.

Em relação aos produtos mais utilizados pelos usuários de *fintechs*, estão elencados conta corrente, cartão de crédito, pix e meios de pagamento.

A investigação sobre o sentimento de inclusão financeira segundo diferentes perfis socioeconômicos e demográficos identificou que apenas a variável estado civil está associada com o sentimento de inclusão financeira dos universitários, e que as variáveis renda, sexo, raça e idade não estão associadas com o sentimento de inclusão no sistema financeiro. Com isso, este estudo diferencia-se dos demais ao analisar o sentimento de inclusão demonstrando que mesmo aqueles que não possuem renda própria conseguem se sentir incluídos no sistema financeiro ao utilizar serviços e produtos ofertados que simplificam o acesso e reduzem a burocracia.

Os resultados levantam algumas reflexões relacionadas à renda e a efetiva inclusão financeira em si, pois sob a percepção do sentimento de inclusão, os universitários podem manifestar o sentimento de inclusão podendo utilizar capital de terceiros, como recursos advindos de seus pais para despesas com moradia e sustento, enquanto estão concluindo suas atividades de estudo, conquistando através da inclusão financeira autonomia para gerir o recurso e realizar pagamentos de forma independente. Além disso, é importante conjecturar que o sentimento de inclusão demonstrando entre aqueles que não possuem renda própria pode estar alinhado com a possibilidade de acesso ao utilizar serviços e produtos ofertados que simplificam o acesso e reduzem a burocracia.

A coleta de dados foi uma limitação de pesquisa, tendo em vista que se realizou um convite nas redes sociais das unidades para que os estudantes de todos os *campi* da Unipampa respondessem a pesquisa. Porém, não foi possível assegurar a participação e a representatividade dos universitários por campus, já que a participação era totalmente voluntária. Além disso, o estudo limitou-se a estudantes universitários apenas da UNIPAMPA. Quanto a estudos futuros, são temas oportunos para desenvolvimento de novas pesquisas a análise do comportamento financeiro de universitários que não possuem renda própria, o crescimento da inclusão financeira das mulheres no sistema financeiro, a nível local e mundial, e também estudos sobre as *fintechs* como instrumentos de promoção e incentivo ao desenvolvimento de novos investidores.

REFERÊNCIAS

- ABFINTECH. **Quem somos**. 2019. Disponível em: <https://www.abfintechs.com.br/1-sobre-associação>. Acesso em: 06 abr. 2021.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira? Definição, papel dos atores e possíveis ações**. BCB, 2018.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de inclusão financeira**. – N. 3 –. Brasília : Banco Central do Brasil, 2015.
- BCB, BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Institucional**. BCB, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/institucional>. Acesso em: 27 fev. 2021.
- BCB, BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é Banco (Instituição Financeira)**. BCB, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em 06 abr. 2021.
- BERRY, C., & SERRA, V. Financial citizenship Rethinking the state's role in enabling individuals to save. **ILC-UK** p.1–44, 2012.
- BRASIL. **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 [...]. Brasília, DF, 26 de abril de 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50579/Res_4656_v1_O.pdf. Acesso em: 07 abr. 2021.
- BRASIL. **Lei no 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.. Brasília, DF, 31 dez. 1965. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4595.htm. Acesso em: 27 fev. 2021.
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Auxílio Emergencial**. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/auxilio/Paginas/default2.aspx>. Acesso em 20 mar. 2021.
- CANTÚ, C. ; ULLOA, B. "The dawn of fintech in Latin America: landscape, prospects and challenges". BIS Papers, **Bank for International Settlements**. n. 112, July, 2020.
- CORRAZZA, G. O Banco Central do Brasil: evolução histórica e institucional. **Perspectiva Econômica**, v. 2, n. 1, p. 1–23, 2006.
- COSTA, Larissa Aparecida; GASSI, Daniela Burgo Batata. Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da lei 12.865. In: ETIC, ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA 2017. **Anais eletrônicos [...]** Presidente Prudente, 2017.
- DEMIRGÜÇ-KUNT *et al.* **The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution**. Washington: World Bank, 2018.
- DEVLIN, James F. A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 28, p. 75–108, 2005.

DYMSKI, G. Exclusão e eficiência: a transformação global do core banking, um estudo para o Brasil. *In: De Paula, L. F. ; Oreiro, J. (org.) Sistema Financeiro: em análise do setor bancário brasileiro*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. p.255-283.

DINIZ, E.; BIROCHI, R.; POZZEBON, M. Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 11, n. 5, p. 484–494, 2012.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

FAVERO, L.P.; BELFIORE, P. Manual de análise de dados. 1.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2020.

FINTECHLAB. **Report FintechLab**. São Paulo. 2016. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf. Acesso em: 15 mar. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas, 2008.

GOMBER, P. *et al.* On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. **Journal of Management Information Systems**, v.35, p. 220–265, 2018.

HAIR, Jr. Joseph F *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOGARTH, Jeanne M.; O'DONNELL, Kevin H. If You Build It , Will They Come ? A Simulation of Financial Product Holdings Among Low-to-Moderate Income Households. **Journal of Consumer Policy**, [s. l.], v. 23, p. 409–444, 2000.

KNEWTSON, Heather S; ROSENBAUM, Zachary A. Toward Understanding FinTech and its Industry. **Managerial Finance (Forthcoming)**. v. 46, n. 8, p. 1043-1060, 2020.

KUMAR, Anjali. (coordenadora). **BRASIL : acesso a serviços financeiros**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

LANA, T. P. E. **Exclusão financeira e sua relação com a pobreza e desigualdade de renda no Brasil**. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional., 2013. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/AMSA-9KHNS3/1/tese_exclus_o_financieira_tony_edson.pdf. Acesso em: 19 abr. 2021.

LEYSHON, A.; THRIFT, N. Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. **The Royal Geographical Society (with the Institute of British Geographers)**, v. 20, n. 3, p. 312–341, 1995.

INSTITUTO LOCOMOTIVA. **Os brasileiros e o dinheiro em espécie**. Outubro de 2019. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2019/10/Os-brasileiros-e-o-dinheiro-em-especie-Imprensa-Outubro-de-2019.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

MAGNOLI, DEMETRIO. Ruas sem nome. **O Globo**, Rio de Janeiro, 10 de out. de 2013. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/opiniaio/ruas-sem-nome-10309880>. Acesso em 08 abr. 2021

MARCONI, M.; LAKATOS, E. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. Editora Atlas S.A., 2003.

MILIAN, Eduardo Z; SPINOLA, Mauro de M; CARVALHO, Marly M. de. A Fintechs: A literature review and research agenda. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 34, n. 100833, p. 1-21, March-April, 2019.

PINTO, A, A, B, **FINTECHS : o futuro dos serviços financeiros no Brasil**, Monografia (Especialização) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2018, Disponível em: http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/13784/1/CT_GESFIN_III_2018_02.pdf, Acesso em: 19 abr, 2021,

POUPANÇA Social Digital atinge a marca de 100 milhões de contas abertas, Planalto, 04 nov, 2020, Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/noticias/2020/11/poupanca-social-digital-atinge-a-marca-de-100-milhoes-de-contas-abertas>, Acesso em 14 abr, 2021

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA, **Institucional**, Unipampa, Disponível em: <https://unipampa.edu.br/portal/universidade>, Acesso em 26 de abr, 2021,

VALLÉE, B, & ZENG, Y, Marketplace Lending: A New Banking Paradigm? **The Review of Financial Studies**, v, 32, p, 1939-1982, 2019,

VARGA, DÁVID, Fintech, the new era of financial services, **Budapest Management Review**, v, 48, n, 11, p, 22-32, nov,, 2017,

V FORÚM BANCO CENTRAL SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA, 4-6 nov, 2013, Fortaleza-CE, CRIE produtos financeiros para o seu negócio utilizando nossas APIs, Qitech, 2021, Disponível em: <<https://qitech.com.br>>, Acesso em 07 de abr, 2021.

APÊNDICE A

1. Campus (Escolher um item)

- **Campus Alegrete**
- **Campus Bagé**
- **Campus Caçapava do Sul**
- **Campus Dom Pedrito**
- **Campus Itaqui**
- **Campus Jaguarão**
- **Campus Sant'Ana do Livramento**
- **Campus São Borja**
- **Campus São Gabriel**
- **Campus Uruguaiana**

2. Curso (Escolher um item)

- **Ciências Biológicas**
- **Ciências da Natureza**
- **Ciências da Natureza**
- **Ciências Exatas**
- **Ciências Humanas**
- **Educação do Campo**
- **Educação Física**
- **Física**
- **História**
- **Letras - Espanhol e Literatura Hispânica**
- **Letras - Línguas Adicionais Inglês, Espanhol e Respectivas Literaturas**
- **Letras - Português e Espanhol**
- **Letras - Português e Literaturas de Língua Portuguesa**
- **Letras - Português e Literaturas de Língua Portuguesa**
- **Letras Português**
- **Letras Português/Espanhol e Respectivas Literaturas**
- **Matemática**
- **Matemática**
- **Música**
- **Pedagogia**
- **Química**
- **Jornalismo**
- **Medicina**
- **Administração**
- **Agronomia**
- **Biotecnologia**
- **Ciência da Computação**
- **Ciência e Tecnologia de Alimentos**
- **Ciências Biológicas**
- **Ciências Econômicas**
- **Ciências Sociais - Ciência Política**
- **Comunicação Social - Publicidade e Propaganda**
- **Direito**
- **Enfermagem**
- **Engenharia Agrícola**
- **Engenharia Ambiental e Sanitária**
- **Engenharia Cartográfica e de Agrimensura**
- **Engenharia Civil**
- **Engenharia de Alimentos**
- **Engenharia de Computação**
- **Engenharia de Energia**
- **Engenharia de Produção**
- **Engenharia de Software**

- Engenharia de Telecomunicações
- Engenharia Elétrica
- Engenharia Florestal
- Engenharia Mecânica
- Engenharia Química
- Enologia
- Farmácia
- Fisioterapia
- Geofísica
- Geologia
- Gestão Ambiental
- Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia
- Medicina Veterinária
- Nutrição
- Produção e Política Cultural
- Relações Internacionais
- Relações Públicas
- Serviço Social
- Zootecnia
- Agronegócio
- Aquicultura
- Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública
- Gestão de Turismo
- Mineração

Uso de fintechs

Nesta seção, conheceremos alguns aspectos sobre como você utiliza os serviços financeiros oferecidos pelas fintechs

1. Você é usuário de Fintechs? (bancos digitais) (Escolher um item)

- Sim
- Não

2. Com quantas Fintechs você possui relacionamento? (Escolher um item)

- Até 03 fintechs
- Até 05 fintechs
- Mais de 05 fintechs

3. Qual (is) desta(s) fintechs você utiliza? (Pode selecionar mais de um item)

- | | | |
|----------|------------------|---------------|
| ○ Next | ○ Banco Original | ○ Ebanx |
| ○ Neon | ○ Banco Inter | ○ PagSeguro |
| ○ Nubank | ○ C6 bank | ○ ContaBlack |
| ○ PicPay | ○ PagBank | ○ Outros |
| | | ○ Qual: _____ |

4. A quanto tempo você utiliza? (Escolher um item)

- Cerca de um ano
- Entre um ano e três anos
- Entre três e cinco anos

- Mais de cinco anos
5. Teve receio de abrir uma conta digital por não ser um banco tradicional? (Escolher um item)
- Sim
 - Não
6. Quais características das fintechs te influenciaram a ser cliente: (Pode selecionar mais de um item)
- Ser 100% online
 - Facilidade para a abertura da conta
 - Rapidez no atendimento
 - Ausência de taxas de serviço
7. De que forma você começou a usar os serviços das fintechs? (Pode selecionar mais de um item)
- Indicação de amigos ou familiares
 - Internet
 - Divulgação por canais de televisão
 - Redes sociais
8. Você utiliza prioritariamente: (Escolher um item)
- Fintechs
 - Bancos tradicionais
9. Quais produtos e serviços das fintechs você mais utiliza? (Pode marcar mais de uma)
- Conta corrente
 - Conta poupança
 - Meio de Pagamento
 - Transferências (TED/DOC)
 - Pix
 - Empréstimos
 - Seguros de vida
10. Quais desses serviços você utiliza através do aplicativo? (você pode escolher mais de uma alternativa).
- Consulta saldos
 - Consulta extratos
 - Pagamento de boletos e faturas
 - Transferências Bancárias

- Aplicações e investimentos
- Não utilizo
- Outros:

Em uma escala de 01 a 05, marque o quanto você **CONCORDA** com as afirmações abaixo sobre o sistema financeiro que utiliza (em que 1 considera discordo totalmente e 5 considera concordo totalmente)

1 2 3 4 5
 ○ ○ ○ ○ ○
 Discordo Totalmente Concordo Totalmente

Marque com um "X" conforme seu MODO DE PENSAR, de acordo com a escala ao lado:	Discord o totalme nte	Discor do	Indifere nte	Concor do	Concor do totalme nte
11. Migrei para o uso de fintechs por estar descontente com os bancos tradicionais					
14. Existe demora no processamento de transações nos bancos tradicionais					
15. As fintechs oferecem os produtos e serviços que atendem minhas necessidades					
16. Sou satisfeita com o atendimento que recebo nos bancos tradicionais					
17. O atendimento é rápido e eficiente nas fintechs que sou cliente					
18. As fintechs me mantém informado sobre mudanças que me afetarão					
19. As informações que recebo sobre produtos e serviços oferecidos pelas fintechs são claras					

20. Me sinto satisfeito com o atendimento oferecido pelas fintechs					
21.Eventuais problemas são solucionados com agilidade nas fintechs que sou cliente					
22.Me sinto incluído no sistema financeiro					
23. Compreendo o funcionamento dos serviços financeiros que eu utilizo					
24. Me sinto seguro para utilizar os canais de atendimento digitais oferecidos pelas fintechs e bancos tradicionais					
25.Acho mais vantajoso utilizar as fintechs à bancos tradicionais					
26.Estou satisfeito com os produtos e serviços oferecidos pelas fintechs					
27.Consigo obter crédito para empréstimos e financiamentos junto à fintech que utilizo					
28. As orientações sobre como utilizar os produtos e serviços da minha conta são compreensíveis					
29. Já me senti excluído do sistema financeiro por causa da cor da minha pele					

Perfil

Nesta seção conheceremos alguns aspectos sobre o perfil dos respondentes.

30. Sexo

- Masculino
- Feminino

31. Idade

___ anos

32. Estado Civil

- Solteiro(a)
- Casado(a) ou União Estável
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)
- Outro:

33. Raça/Etnia

- Branco(a)
- Preto(a)
- Indígena
- Pardo(a)
- Amarelo(a)
- Outro:

34. Possui dependentes financeiros? (Filhos, enteados, pais...)

- Sim
- Não

35. Se a resposta anterior foi sim, diga o número de dependentes financeiros que você possui: _____

36. Tipo de moradia

- Própria
- Alugada
- Emprestada
- Financiada

37. Qual é a sua ocupação?

- Funcionário(a) público(a)
- Empregado(a) Assalariado(a)
- Profissional Liberal
- Autônomo(a)
- Proprietário(a) de empresa
- Não trabalha
- Estudante
- Estagiário(a)
- Bolsista
- Outro:

38. Faixa de renda média mensal própria, somando todas as fontes (salário, bolsa, benefícios).

- Não possuo renda própria
- Até R\$988,00
- Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00
- Entre R\$ 1.996,01 e R\$ 2994,00
- Entre R\$ 2.994,01 e R\$3.992,00
- Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00
- Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00
- Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00
- Mais de R\$ 11.976,00

APÊNDICE B

Sentimento de inclusão Financeira por sexo

Me sinto incluído no sistema financeiro	Sexo		Total
	1	2	
1	5	2	7
2	8	0	8
3	31	16	47
4	45	26	71
5	60	48	108
Total	149	92	241

Pearson $\chi^2(4) = 7.4248$ Pr = 0.115

Sentimento de inclusão Financeira por Estado Civil

Me sinto incluído no sistema financeiro	Estado Civil				Total
	1	2	3	4	
1	3	0	0	4	7
2	0	0	0	8	8
3	3	2	2	40	47
4	10	1	0	60	71
5	27	5	0	76	108
Total	43	8	2	188	241

Pearson $\chi^2(12) = 23.6036$ Pr = 0.023

Sentimento de inclusão Financeira por Raça

Me sinto incluído no sistema financeiro	Raça			Total
	1	2	3	
1	6	0	1	7
2	7	0	1	8
3	36	9	2	47
4	50	10	11	71
5	82	16	10	108
Total	181	35	25	241

Pearson $\chi^2(8) = 7.1434$ Pr = 0.521

Sentimento de inclusão Financeira por Faixa Renda

Me sinto incluído no sistema financeiro	Faixa de Renda							Total
	1	2	3	4	5	6	7	
1	2	2	0	0	0	0	3	7
2	1	0	0	0	0	0	7	
3	20	10	0	0	2	0	15	47
4	21	20	0	1	5	1	23	71
5	32	32	2	1	14	4	23	108
Total	76	64	2	2	21	5	71	241

Pearson $\chi^2(24) = 29.3020$ Pr = 0.209**Sentimento de inclusão Financeira por Faixa etária**

Me sinto incluído no sistema financeiro	Faixa Etária					Total
	1	2	3	4	5	
1	2	5	0	0	0	7
2	2	2	2	2	0	8
3	18	19	5	2	3	47
4	29	28	7	3	4	71
5	32	49	17	4	6	108
Total	83	103	31	11	13	241

Pearson $\chi^2(16) = 16.3436$ Pr = 0.429