

**(X) Graduação ( ) Pós-Graduação**

## **O IMPACTO DAS FINTECHS NA DEMOCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS**

**André Camargo Gomes Pereira**  
Universidade FUMEC  
[andrecgp1997@gmail.com](mailto:andrecgp1997@gmail.com)

**Thiago Soares Nunes**  
Universidade FUMEC  
[adm.thiagosn@gmail.com](mailto:adm.thiagosn@gmail.com)

**Jurema Suely de Araújo Nery Ribeiro**  
Universidade FUMEC  
[jurema.nery@fumec.br](mailto:jurema.nery@fumec.br)

**Wagner Luiz Silva**  
Universidade FUMEC  
[wlsilva@fumec.br](mailto:wlsilva@fumec.br)

**Paulo Henrique Barroso Menezes**  
Universidade FUMEC  
[paulo.menezes@phmenezes.com.br](mailto:paulo.menezes@phmenezes.com.br)

### **RESUMO**

*Fintech*, refere-se a tecnologia voltada para soluções financeiras. É visto hoje como a nova união de serviços financeiros e informações tecnológicas, e essas interligações, mesmo que com uma história recente, tem levado serviços bancários, crédito e outros serviços a uma população que não era assistida pelas instituições financeiras tradicionais. Tem-se como questão problema do estudo: como as *fintechs* atuam para promover a democratização dos serviços financeiros? Esse estudo foi baseado em uma pesquisa bibliográfica, sendo realizada a coleta de informações e dados, utilizando a estratégia de pesquisas em revistas acadêmicas de administração e economia, assim como livros e artigos científicos que tenham como foco o impacto das *fintechs* na democratização dos serviços financeiros, e por conseguinte o crescimento dessas novas empresas. Ao final do estudo, infere-se que a crescente desintermediação das atividades empresariais permitida pelas novas tecnologias resultou na aproximação entre os usuários e os negócios e acabou levando à crescente democratização de muitos financeiros além de outros tantos.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Finanças; *Fintechs*; Democratização.

## 1. INTRODUÇÃO

A digitalização dos serviços financeiros abriu uma janela para novos participantes no setor financeiro. Essas *start-ups* assumem tarefas e funções anteriormente reservadas aos bancos, como financiamento, gestão de ativos e pagamentos. Assim, é crescente o número de empresas que apresentam soluções financeiras inovadoras no mercado nacional e internacional, sendo que apenas no Brasil chegaram a ultrapassar 500 empresas em 2019 (FINNOVATION, 2020). O protagonismo das *fintechs*, se deve a forma como são subdivididas as funções proporcionadas pelas instituições financeiras atuais, usando tecnologia para automatizar essas ações. As *fintechs* têm características positivas como o baixo custo e alta eficiência (DECOSTER; GUEDES, 2020). São, por assim dizer, um novo empreendimento. Por outro lado, os serviços financeiros que no passado se limitavam a servir a classe com maiores recursos financeiros também avançaram para a democratização. O denominado *Fintech*, literalmente, é a abreviatura de *Financial Technology*, abrangendo uma ampla gama de campos, portanto a tecnologia utilizada não se limita a, por exemplo, ao *blockchain*<sup>1</sup> (SIQUEIRA; DINIZ, 2017). A *fintech* aplica a evolução da TI nas categorias de serviços financeiros, elimina ao máximo a "ineficiência" e resolve o problema de velocidade, para que os usuários possam usar o serviço de maneira econômica e conveniente.

O crescimento súbito do setor de *fintech* durante os últimos cinco anos está liderando a maior transformação no setor financeiro, em modelos de negócios e formas de distribuição e prestação de serviços financeiros. Ao aumentar a concorrência no setor, devido à queda de muitas barreiras tradicionais à entrada no setor bancário, agora acessível a *fintechs* e *bigtechs* (grandes empresas de tecnologia), a tecnologia está conduzindo um processo acelerado de democratização financeira (GONÇALES; RAMIDOFF, 2020).

O empoderamento que a tecnologia oferece aos cidadãos acarreta a necessidade de uma mudança no modelo relacional entre entidades financeiras e seus usuários. A convalescença do sistema bancário após a profunda crise econômico-financeira ocorreu em paralelo para a transformação digital. Em algumas áreas do setor bancário, houve uma quase extinção de várias organizações, que favorece o desenvolvimento de novas empresas mais adaptadas e ágeis, como

---

<sup>1</sup> *Blockchain* é uma tecnologia desenvolvida que permite, a princípio, a criação e operação de moedas digitais de forma segura e descentralizada. Após sua primeira implementação ter sido apresentada em 2009, diversas hipóteses, casos de uso e protótipos tem sido criado ao redor do mundo buscando resolver problemas, diminuir custos e tempo de processos ou sistemas já consolidados em diversas áreas de conhecimento. A tecnologia criada por Nakamoto se encaixa perfeitamente na solução dos problemas apresentados ao promover a digitalização de documentos e dados, dispensar o componente humano responsável por garantir a confiabilidade do registro ou transação e manter os dados seguros e disponíveis através da distribuição dos mesmos em uma rede descentralizada de computadores e outros dispositivos participantes.

as empresas de *fintech* no setor. De outro ponto de vista, ocorre um processo de mudança sociocultural da nova sociedade digital com a incorporação de novas gerações, Se o modelo relacional bancário mudou devido à incorporação de novas tecnologias e também devido à mudança nos hábitos e costumes dos usuários, é necessário adaptar a organização e redesenhar o tradicional a um novo modelo de negócios (MATEI, 2020).

A grande concentração de serviços em um número restrito de instituições financeiras do sistema bancário convencional excluiu um terço da população no Brasil, no qual também as pequenas e médias empresas não eram prioridade, e o crédito, muitas vezes proibitivo (VERÍSSIMO, 2019). Diante desse novo cenário, tem-se como questão problema do estudo: como as *fintechs* atuam para promover a democratização dos serviços financeiros?

A partir disso, o presente estudo justifica-se, pois a utilização de uma tecnologia e sua aplicação disruptiva no mercado financeiro levam a uma digitalização intensiva de produtos bancários. Isso favorece os usuários de serviços financeiros, que em alguns casos, são excluídos, sendo, portanto, o estudo de interesse não só dos acadêmicos de administração (em especial da área financeira), mas também de toda à sociedade. O estudo, assim, se apresenta importante visto poderá facilitar a disseminação de informações sobre as *fintechs*, um assunto pouco conhecido da maioria da população visto que esse tema apenas recentemente está sendo debatido.

Portanto, esta pesquisa teve por objetivo descrever, por meio de uma revisão bibliográfica, como as *fintechs* estão promovendo a democratização dos serviços financeiros, apresentando posteriormente, um breve estudo do que são essas empresas, e como atuam no mercado financeiro brasileiro. O estudo está dividido em quatro tópicos: essa introdução, o referencial teórico, a análise das informações obtidas na pesquisa bibliográfica e suas considerações finais.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a realização deste estudo foram desenvolvidos os seguintes temas: a apresentação e conceituação do que são as *fintech*, os benefícios que as *fintech* oferecem em relação ao tradicional sistema bancário, e as suas áreas de atuação e alguns pontos negativos das *fintech*.

### 2.1 O que são as *fintech*

O setor de serviços financeiros sempre foi caracterizado por uma grande afinidade com

o uso de tecnologia da informação (TI). Eventualmente, isso levou a uma parceria entre os serviços financeiros e a indústria de TI. No entanto, no passado, a TI era principalmente um impulsionador para a relação custo-eficácia e ganhos de eficiência, como a automação de processos. Recentemente, o papel da TI em geral está passando por uma mudança fundamental. A transformação digital de setores inteiros é provocada por tecnologias digitais difundidas (VIDEIRA, 2020).

De acordo com este novo entendimento de TI, as empresas criam e capturam o valor de negócio que é incorporado ou habilitado por TI. Esse impacto transformacional também pode ser testemunhado na indústria de serviços financeiros por meio do surgimento de novos modelos de negócios, com uma competição cada vez maior entre as indústrias financeiras tradicionais e as empresas de tecnologia que estão entrando no mercado financeiro (PARTYKA; LANA; GAMA, 2020). Em suma, segundo os autores, o surgimento de tecnologia digital difundida (coletivamente referindo-se a tecnologias móveis, computação em nuvem, análise de big data e mídia social) desencadeou uma mudança no papel da tecnologia, indo além da automação de processos em direção ao papel facilitador de novos modelos de negócios inovadores (digitais).

O termo *fintech* deriva das palavras financeiro e tecnológico, e indica claramente os mercados em que essas empresas atuam. Ainda, devido ao surgimento relativamente recente de *fintechs*, não há um acordo distinto ou definição do que um *fintech* realmente é. Contribuições recentes descrevem *fintechs* como um fenômeno empresarial no setor de serviços financeiros que são alavancados por tecnologias digitais (VIDEIRA, 2020).

A essência das *fintechs* é substituir o trabalho realizado por seres humanos por tecnologia. Como resultado da redução de custos, todos os tipos de serviços financeiros que estavam disponíveis apenas para algumas pessoas ou organizações até agora, tornaram-se disponíveis ao público (PARTYKA; LANA; GAMA, 2020). Em outras palavras, para os autores, a democratização dos serviços financeiros foi alcançada devido à tecnologia, sendo sua maior vantagem, pois a automação não apenas reduz o custo, mas também estende suas ferramentas convenientes a um número maior de usuários. A tecnologia está conduzindo um processo acelerado de democratização financeira por várias razões, entre elas: (i) porque permite processos operacionais mais eficientes; (ii) porque permite um gerenciamento mais eficiente de uma abundância de dados do cliente; (iii) porque os canais de acesso aos produtos financeiros estão à disposição de todos os usuários (SIQUEIRA; DINIZ, 2017).

Algumas tecnologias são especialmente úteis na área de análise e planejamento financeiro. Graças a capacidade de explorar informações (por exemplo, big data), é possível

fazer uma análise aprofundada do comportamento dos usuários do setor financeiro. Essas tecnologias processam inúmeras informações que podem ser facilmente exploradas também por novos concorrentes, incluindo as empresas disruptivas do setor de *fintech*, empresas conhecidas por serem coletoras de informações de big data (SILVEIRA; MARCOLIM; FREITAS, 2015). As *fintechs* são responsáveis por desafiar funções estabelecidas, de modelos de negócios e ofertas de serviços no setor financeiro, o que é causado principalmente pela introdução de inovações baseadas em tecnologia. Assim, entende-se as *fintechs* como “uma nova geração de *startups* de tecnologia financeira que são revolucionando o setor financeiro” (EICKHOFF; MUNTERMANN; WEINRICH, 2017, p. 2).

Uma visão geral da distribuição dessas empresas, confirma que a maioria dessas empresas está localizada nos Estados Unidos e China. Entretanto, o Brasil possui a segunda e quinta maiores empresas de *fintech*: o Nubank e XP Investimentos respectivamente, sendo que a maior é inglesa de acordo com ranking de Masi (2021), conforme pode ser visto no Quadro 1.

**Quadro 1: Maiores *fintech* do mundo**

Empresa	Descrição
TransferWise	É uma das melhores instalações globais de transferência de dinheiro do mundo. Localizada no Reino Unido, a empresa suporta mais de 750 moedas e tem cerca de 4 milhões de clientes, enquanto as transferências mensais valem cerca de US \$ 4 bilhões sozinhas
Nubank	Banco digital e a maior empresa de <i>fintech</i> da América Latina. Um banco digital é um banco, mas não no sentido tradicional, ou seja, não tem agências físicas, mas mantém uma presença exclusivamente online. O banco ainda conseguiu mais de 10 milhões de clientes e foi fundado em 2013
Robinhood	Uma das maiores histórias de sucesso da pandemia, pois as pessoas que estavam presas encontraram uma maneira fácil e eficiente de negociar ações sem a cobrança de taxas. É possível até negociar criptomoeda neste aplicativo, que tem pelo menos 13 milhões de usuários.
N26	Banco digital alemão com sede em Berlim. Os serviços do banco são fornecidos para a Área Única de Pagamentos em Euros e também para os Estados Unidos. Ele interrompeu seus serviços no Reino Unido a partir de 2020 devido ao Brexit.
Stone	É uma das principais <i>fintechs</i> de meios de pagamento no Brasil. A fabricante e credenciadora fornece máquinas de cartões multibandeiras – que processam operações de cartão de crédito, débito e voucher.
Klarna	Banco sueco e fornece soluções online para pagamentos aos seus clientes, como pagamentos pós-compra, pagamentos para lojas e também pagamentos diretos. Tem faturamento de mais de um quarto de bilhão de dólares e é uma das empresas mais antigas desta lista, com 15 anos.
Lufax	Empresa sediada em Xangai, listada também na Bolsa de Valores de Nova York, e é a segunda maior instituição de crédito nos Estados Unidos. A empresa foi fundada em 2011 e é propriedade do Ping An Insurance Group.
Opendoor	Pretende revolucionar a forma como os usuários vendem suas casas, permitindo que as pessoas simplesmente colocam um imóvel à venda no conforto de suas casas e avaliem as ofertas que recebem. O sucesso do Opendoor já gerou mais



	de 600.000 ofertas solicitadas, com uma oferta a cada 60 segundos.
XPInvestimentos	Uma corretora de valores brasileira, considerada uma das maiores corretoras independentes do Brasil. Com 18 anos de mercado e mais de 1,7 milhão de clientes ativos, a XP almeja se tornar a maior <i>fintech</i> do mundo.
Compass	Corretora de imóveis que usou a internet como forma de atender o público e tem cerca de 10.000 corretores que ganham comissões sobre as vendas de propriedades, enquanto a própria Compass ganha cerca de 15 a 30% de cada venda. A empresa vale mais de US \$ 4,4 bilhões.
Du Xiaoman Financial	Criada há apenas 6 anos, a Du Xiaoman Financial é uma empresa chinesa de <i>fintech</i> , e a terceira maior empresa desse tipo na China. Ela fornece financiamento baseado em IA, bem como serviços de crédito pessoal.
Paytm	Criação indiana e foi fundada há apenas 11 anos. É um sistema de pagamento de e-commerce e, claro, uma empresa <i>fintech</i> que está atualmente disponível em 11 idiomas indianos. Além das recargas de celular, os usuários também podem pagar suas contas de serviços públicos, fazer reservas como viagens, eventos e filmes, além de permitir o pagamento em lojas, estacionamento, restaurantes e instituições de ensino. A empresa tem atualmente cerca de 7 milhões de comerciantes e receita de mais de meio bilhão de dólares.
Grab	A Grab é uma empresa de transporte de passageiros de Cingapura, onde além de serviços de transporte, a empresa também se dedica a serviços de entrega de comida e pagamentos digitais. Além de Cingapura, atua em vários outros países, como Malásia, Indonésia, Camboja, Vietnã, Tailândia, Mianmar, Filipinas e até no Japão. A empresa se tornou a primeira empresa de <i>fintech</i> com uma avaliação de mais de US \$ 10 bilhões do Sudeste Asiático.
Stripe	Serviço de processamento de pagamentos que permite aos usuários fazer e receber pagamentos online sem muitos problemas. Fundado em 2011, o Stripe recebeu seu primeiro grande investimento de US \$ 2 milhões de Peter Thiel, cofundador do PayPal. A empresa alcançou uma avaliação de \$ 100 milhões em 2012. A empresa também faz pagamento recorrente.
Pagseguro	Uma das maiores <i>fintechs</i> do Brasil e, certamente, um dos meios de pagamento mais conhecidos do país. A plataforma possui inúmeras funcionalidades e preza pela segurança das transações – incluindo vendas online e offline.

Fonte: Masi (2021, p. 1).

Observa-se como mostra o Quadro 2, que a medida que as tecnologias digitais impactam a sociedade em geral e os clientes se tornam cada vez mais experientes em tecnologia, podendo facilmente recorrer a informações onipresentes e prontamente disponíveis. Como resultado, os clientes ficam mais informados, exigem um maior nível de transparência em relação a produtos e serviços, e estão mudando suas expectativas para ofertas mais diversificadas, porém personalizadas (PARTYKA; LANA; GAMA, 2020). De outro ponto de vista, a perda de reputação dos bancos tradicionais, além de um declínio na confiança dos clientes, que impactam os serviços financeiros tradicionais como as regulamentações, consequência da crise financeiras de 2008, que ajudou o desenvolvimento de uma "nova espécie" na demografia da intermediação financeira com novas tecnologias que possibilitaram a capacitação de emergentes no mercado (BRESSER-PEREIRA, 2009; EICKHOFF; MUNTERMANN, WEINRICH, 2017).

Puschmann (2017, p. 74), que define *fintechs* como “inovações disruptivas em ou no contexto da indústria de serviços financeiros induzidas por TI desenvolvimentos resultando em novos modelos de negócios intra ou inter organizacionais, produtos e serviços, organizações, processos e sistemas”. Neste contexto, segundo o autor, a definição implica que: *fintechs* são empresas que operam na interseção de (i) produtos e serviços financeiros e (ii) tecnologia da informação, geralmente são (iii) empresas relativamente novas (muitas vezes startups) com (iv) suas próprias ofertas inovadoras de produtos ou serviços. Em certas áreas, como a das criptomoedas, a desintermediação é altamente relevante, e tornou-se associada a conceitos associados à inovação, abrindo portas para movimentos que até então eram desconhecidos dos brasileiros, assunto melhor desenvolvido no próximo tema.

## 2.2 Áreas de atuação das *fintech*

Verifica-se que o setor financeiro está enfrentando o desafio da transformação digital e a ameaça de novos concorrentes que estão começando a superar as barreiras tradicionais de entrada. Todo esse movimento age em favor dos usuários / consumidores, pois um dos elementos-chave da transformação é a busca pela melhoria da experiência do cliente e a transmissão de maior transparência nas transações financeiras, especialmente o destino dos fundos transferidos (GONÇALES; RAMIDOFF, 2020).

**Quadro 2: Áreas de atuação das *fintech***

Créditos	Créditos comerciais e plataformas alternativas.
Pagamentos	Processamento de pagamentos, desenvolvedores de cartões, ferramentas de software para faturamento
Finanças pessoais	Ferramentas para administrar contas e/ou contas de crédito, rastreamento pessoal
Transferências e remessas	Transferência internacional de dinheiro e software de rastreamento
<i>Blockchain</i> e criptomoedas	Companhias que alavancam tecnologias de <i>blockchain</i> para serviços financeiros
Mercado de capitais	Ferramentas para instituições financeiras, tais como bancos, fundos, hedge, fundos mútuos ou outros investidores institucionais
Hipoteca imobiliária	Crédito hipotecário e plataformas financeiras digitais
Gestão de patrimônio	Software para auditoria, risco e compliance
<i>Regtech</i>	Empresas que vendem ou fornecem seguros digitalmente.
Seguros	<i>Data analytics</i> e <i>software</i> para seguradoras e resseguradoras

Fonte: Decoster e Guedes (2020, p. 160).

De acordo Decoster e Guedes (2020, p. 159), essas empresas vêm impactando o amplo cenário dos serviços financeiros por grandes mudanças tais como: “o comércio do princípio ao fim, avanços em *machine learning* e *analytics*, personalização em massa com fidelidade, segmentação e novas proposições de valor, e por fim, transformações em conectividade, eficiência e segurança”, como representado no Quadro 2. Deve-se considerar que a rejeição ou a aceitação de um usuário com serviços financeiros é imprescindível para que o mesmo continue a operar com as entidades bancárias (GONÇALES; RAMIDOFF, 2020). Este desenvolvimento é o principal impulsionador do sucesso da *fintech* e explica por que elas têm o potencial de interromper ramos inteiros da indústria de serviços financeiros, uma vez que são capazes de entender seus clientes melhor do que os operadores históricos e, assim, atender às suas necessidades de forma mais eficaz.

No passado, o serviço oferecido de forma digital era conhecido apenas por um círculo pequeno de pessoas (PAULA; ALMEIDA, 2016). No entanto, atualmente, as redes sociais intensificaram fortemente o compartilhamento de experiências, de modo que a satisfação do cliente exige mais atenção dos bancos. A chegada de novos players no setor de *fintech*, bem como a presença notória de grandes tecnologias de empresas com atividades financeiras (conceituadas como *techfin*) significa que muitas das funções de a intermediação bancária tradicional deve ser reconsiderada (GONÇALES; RAMIDOFF, 2020).

Verifica-se assim, que as *fintech* são reconhecidas como uma das inovações mais críticas no setor financeiro, e estão evoluindo em uma velocidade rápida, impulsionada pelo compartilhamento e economia circular, regulamentação favorável e tecnologia da informação. As *fintech* prometem perturbar e remodelar o setor financeiro, cortando custos, melhorando a qualidade dos serviços financeiros e criando um cenário mais diversificado e estável. As *fintech* promovem a inovação tecnológica em serviços financeiros que podem resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com um efeito material nos mercados e instituições financeiras, e na prestação de serviços financeiros (VERÍSSIMO, 2019).

### 2.3 Democratização dos serviços financeiros

A *fintechs* já começaram a preencher a lacuna de inclusão financeira, fornecendo serviços para as pessoas da Base da Pirâmide sem conta bancária, habilitadas por tecnologias de informação e comunicação (TIC) e novos modelos de negócios. A análise de impacto de resultado final que considera a entrada dessas pessoas no mercado financeiro ainda será



mensurada no futuro (VERÍSSIMO, 2019). Atualmente, tem-se a certeza que, como as *fintechs* são inovadoras, mas inerentemente imprevisíveis, os clientes ainda hesitam em adotá-las e usá-las, afetando assim seu crescimento. A incerteza é mais crítica no *fintechs* do que no e-banking tradicional porque as transações do *fintechs* são mais complicadas para alguns, principalmente aqueles consumidores que querem uma agência física para reclamar ou buscar informações (DECOSTER; GUEDES, 2020).

A *Fintech* está se tornando rapidamente um fenômeno global, liderada por empresas inovadoras, e seguida de perto por acadêmicos, e agora chamando a atenção dos reguladores. Em termos gerais, *fintech* é um termo abrangente para serviços financeiros inovadores habilitados por tecnologia e os modelos de negócios que acompanham esses serviços. Em termos mais simples, *fintech* pode ser usado para descrever qualquer inovação relacionada a como as empresas procuram melhorar o processo, a entrega e o uso de serviços financeiros, especialmente o crédito (VERÍSSIMO, 2019). Embora seu impacto até o momento tenha sido sentido principalmente em economias em desenvolvimento como China, Brasil e Índia, seu poder já está modificando grandes economias como a americana e europeia (AZOLINI, 2019). Conforme Almeida e Jorge (2020, p. 7), a necessidade de adequação à realidade tecnológica vem se impondo no sistema financeiro, condiz com um sistema de adequação do sistema financeiro ao livre mercado resultando em uma maior desburocratização, democratização, digitalização e desmonetização”.

Existem cerca de 550 *fintechs* no Brasil, sendo que cerca de 21% delas atuam na área de pagamento. Em seguida, as maiores concentrações dessas empresas são na área de crédito e *backoffice* (responsável por cuidar de todos os processos de retaguarda administrativa de uma empresa); e risco e compliance. Ao contrário do esperado, apenas 43 são operadoras de criptomoedas, e 35 voltadas são empresas para investimentos (BUTCHER, 2019). Dos setores, os que têm menor atuação das *fintechs*, são as de negociação de dívidas, os cartões de crédito e pré-pagos; e o câmbio, como mostrado na Figura 1, a seguir.

Figura 1: Divisão por segmento das *fintech* no Brasil

Fonte: Butcher (2019, p.1)

Conforme visto na Figura 1, as *fintechs* estão ganhando importância e presença no setor financeiro e bancário, tornando-se uma inovação revolucionária, capaz de sacudir os mercados financeiros tradicionais (DECOSTER; GUEDES, 2020). As *fintechs* brasileiras são majoritariamente startups que trabalham para inovar e otimizar serviços do sistema financeiro, sendo que são apresentadas em várias categorias e, dentre elas, encontram-se as *fintechs* que permitem pagamentos digitais e móveis em qualquer plataforma e por meio de qualquer dispositivo, podendo efetuar pagamentos e recebimentos sem tarifas (DECOSTER; GUEDES, 2020). Assim como as *fintechs* de crédito que tem como objetivo oferecer crédito de modo fácil e rápido, além de serem menos burocráticas em relação às instituições financeiras. Estas empresas representam uma opção, tanto para aquelas pessoas sem conta em banco que necessitam da aprovação para realizar empréstimos de dinheiro ou, simplesmente, possibilitar acesso a crédito para as pequenas, médias e micro empresas (DECOSTER; GUEDES, 2020, p. 160).

O processo de mudança sociocultural da nova sociedade digital com a incorporação de novas gerações: a já ativa dos *millennials*; e o mais recente dos *centennials* que têm uma orientação diferenciada nos seus meios de relacionamento. Se o modelo relacional bancário muda devido à incorporação de novas tecnologias e também pela mudança de hábitos e costumes dos usuários (RÜHL; ZURDO, 2019).

É necessário adaptar a organização e redesenhar o modelo tradicional de negócios

impondo uma cultura de inovação aberta orientada para o desenho de uma nova cadeia de valor e um novo modelo de banco relacional digital mais próximo dos usuários de serviços financeiros (RÜHL; ZURDO, 2019). Antes aceita, a exclusão digital de amplas camadas da sociedade, atualmente, tende a mudar drasticamente. Por esse motivo, os bancos devem oferecer outros meios para manter o relacionamento com seus clientes (AZOLINI, 2019).

A era da informação, por meio de conteúdos digitais, possibilitou a inclusão de indivíduos excluídos da esfera bancária e financeira nacional. Essa desigualdade gerou uma exclusão do indivíduo, pelo fato de não se tratar apenas de um simples acesso à tecnologia, mas do seu afastamento de instituições sociais (ALMEIDA; JORGE, 2020, p. 7) As novas tecnologias são instrumentos capazes de diminuir as desigualdades e promover crescimento econômico e social.

A ideia de que transformações radicais requerem o reinício de processos ou a sua ampliação na íntegra começa a fazer sentido em muitas atividades do setor financeiro. Assim, o uso incipiente, mas progressivo da tecnologia redefinirá a intermediação bancária para muitas operações. É uma transformação sem precedentes, pela velocidade das mudanças e sua dimensão global; uma transformação que parece ser assimilada ao conceito de desconstrução, que reformula os alicerces das organizações para passar da economia tradicional para a economia digital, colocando a tecnologia no centro da atividade financeira e transformando seus produtos e serviços em simples "commodities" (RÜHL; ZURDO, 2019).

#### **2.4 Alguns pontos negativos das *fintech***

A transformação digital cria desafios em todas as indústrias e setores de negócios. O desenvolvimento da transformação digital também desencadeou claramente o surgimento da *fintech*, reconhecida como uma das inovações mais importantes no setor financeiro. Essas iniciativas estão se desenvolvendo rapidamente, impulsionadas em parte pela economia de compartilhamento, criação de novos regulamentos e tecnologia da informação. No entanto, a pesquisa na área de *fintech* ainda está engatinhando. A *Fintech* oferece diversos serviços, como financiamento, pagamento (incluindo carteiras eletrônicas), e-agregadores, *e-trading*, *e-insurance*, e criptomoedas como Bitcoin. Isso oferece uma oportunidade para examinar mais de perto os desafios e tendências de pesquisa da *fintech*. Observa-se na pesquisa de Siegl et al. (2018) apontam que a maioria dos usuários dessas empresas são jovens, acostumados à tecnologia. Diante desse público, muitos dos problemas (ou desvantagem) das *fintech* diminuem. Porém, ante a um público mais amplo são bastante restritivas. Inicialmente, verifica-

se que a inexistência de suporte presencial é outro fator que causa insegurança. É comum que os consumidores tenham medo da possível dificuldade para resolver problemas com a equipe do banco.

Outra vez, a maior facilidade é seu maior ponto impeditivo. “Algumas pessoas que não possuem afinidade com a tecnologia, podem enfrentar algumas dificuldades para utilizar as contas” (GRANDCHAMP 2020, p.1). Isso faz com que a maioria dos correntistas de bancos digitais sejam pessoas mais jovens, que estão acostumados com o meio online. A interatividade com os aplicativos nem sempre é tão natural para todas as pessoas. Sendo assim, acaba por restringir o acesso a serviços e produtos bancários.

Observa-se ainda que quanto maior o nível de desenvolvimento de serviços de tecnologia financeira, maiores serão os desafios para as empresas. Os serviços de empréstimo online causaram polêmica nas comunidades, incluindo risco moral, inadimplência de empréstimos e assimetria de informação. O caso de lavagem de dinheiro via Bitcoin também foi amplamente discutido. Por este motivo, é importante para os *reguladores* formular como essa inovação deve ser tratada nas regras. Os *reguladores* incentivam a inovação no setor financeiro e aplicar os princípios de proteção ao consumidor e gestão de risco para obter segurança e serviços financeiros adequados

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Para este estudo foi realizado uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa. A pesquisa bibliográfica, considerada uma fonte de coleta de dados secundária, pode ser definida como: contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado. Para Oliveira (2011), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído, principalmente, de livros e artigos científicos e é importante para o levantamento de informações básicas sobre os aspectos direta e indiretamente ligados à nossa temática.

A abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências. Para Gil (2008), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada.



Por ser uma pesquisa bibliográfica, foi realizada a coleta de informações e dados, utilizando pesquisa em revistas acadêmicas de administração e economia, livros e pesquisas científicas que tiveram como foco o impacto das *fintechs* na democratização dos serviços financeiros, e por conseguinte o crescimento dessas novas empresas. Apresenta um levantamento da bibliografia publicada, datados desde 2012 até 2021. Para este estudo bibliográfico, livros, artigos científicos, dissertações e teses referentes ao tema, foram retirados de bases de dados, tais como Scielo e Google acadêmico utilizando as seguintes palavras-chaves (descritores) em português: *Fintech*; Democratização financeira; Tecnologia.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

*Fintech* é uma nova indústria financeira que aplica tecnologia para melhorar as atividades financeiras (VIDEIRA, 2020). *Fintech* refere-se ao uso de tecnologia para fornecer soluções e recursos financeiros. A origem do termo pode ser rastreada até o início de 1990, e referida como “Consórcio Financeiro de Tecnologia de Serviços”, um projeto voltado para criar facilidades tecnológicas por esforços de cooperação. No entanto, é apenas a partir de 2014 que o setor atraiu o foco dos reguladores, participantes da indústria e consumidores. O termo agora se refere a uma indústria grande e de rápido crescimento no mundo todo. Este rápido crescimento atraiu maior número de usuários, o que certamente é o papel fundamental que a *fintechs* desempenham no funcionamento das finanças e sua infraestrutura, pois foram criados para dar acesso a indivíduos por aparelhos móveis ou particulares, o que facilita a interação com uma massa de pessoas. O termo *fintech* não se limita a setores específicos (por exemplo, financiamento) ou modelos de negócios, mas em vez disso, cobre todo o escopo de serviços e produtos tradicionalmente fornecidos pela indústria de serviços financeiros.

Além disso, de acordo com Partyka, Lana e Gama (2020), a *fintech* também pode ser considerada como uma inovação de ideias que melhoram os processos de serviços financeiros, propondo soluções de tecnologia de acordo com diferentes situações de negócios. O termo *fintech* pode ser interpretado como a aplicação da tecnologia da informação nas áreas de finanças, inovação financeira e digital inovação, além de *startups* (a indústria de serviços financeiros fora dos bancos). Basicamente, tem seis modelos de negócios da *fintech*: serviços de seguros, *crowdfunding*, pagamento, empréstimos, gestão de patrimônio, e mercados de capitais.

Avanços em *e-finance* e tecnologia móvel para empresas financeiras, que impulsionou a inovação da *fintech*, surgiram após a crise financeira global em 2008. Este desenvolvimento

foi caracterizado pela integração em inovação *e-finance*, tecnologia da internet, serviços de rede social, mídia social, inteligência artificial e grandes dados analíticos (SILVEIRA; MARCOLIM; FREITAS, 2015). Isso desafia os sistemas financeiros tradicionais. Instituições, como bancos, para desenvolver seus modelos de negócios em uma direção mais prática e com custos menores. Além disso, as *startups* viram isso como uma oportunidade de entrar no setor de serviços financeiros (EICKHOFF; MUNTERMANN; WEINRICH, 2017).

Assim, Puschmann (2017) afirma que a *Fintech* é uma das inovações mais importantes na indústria de serviços financeiros, sendo impulsionada por compartilhamento econômico, regulamentação, política e tecnologia da informação. Como os bancos, o modelo de negócio *fintech* também foca em serviços de pagamento e empréstimo. Além disso, inclui finanças pessoais, serviços de consultoria, *crowdfunding*, moedas virtuais e segurança (por exemplo, segurança cibernética) (PARTYKA; LANA; GAMA, 2020).

O Brasil ainda enfrenta desafios em termos de democratização financeira de serviços. Em relação à titularidade de contas, conforme pesquisa do Valor Financeiro sobre o tema, mostra que mesmo com a ampliação do acesso a contas bancárias durante a pandemia existem cerca de 20 milhões de brasileiros sem conta em bancos e fora do sistema financeiro, sendo que a maioria são de indivíduos mais jovens, predominantemente mulheres de baixa renda e pouco escolarizados (CARNEIRO, 2021).

A promoção de tecnologias financeiras devido ao ambiente regulatório robusto e taxa de juros alta inibe cada vez mais essa participação, e aponta uma diminuição, ao invés de crescimento de usuários das contas abertas pelo governo durante a Pandemia (MATEI, 2020). No entanto, o ambiente atual mudou, e o futuro dos serviços bancários teve um impulso com a popularização das *fintechs*. Vários fatores contribuíram para o surgimento e crescimento das *fintech*. O primeiro foi o surgimento de novas tecnologias, como big data, tecnologia de razão distribuída, computação em nuvem e inteligência artificial. Essas inovações possibilitam o processamento de maiores volumes de informação, aumento da capacidade de armazenamento e automação das decisões no setor financeiro, tradicionalmente caracterizado como a vanguarda na aplicação de inovações de tecnologia da informação (TI). Este progresso tecnológico gerou mudanças em produtos financeiros, serviços, processos de produção e estruturas organizacionais (EICKHOFF; MUNTERMANN; WEINRICH, 2017).

O segundo fator foi a diminuição da confiança do consumidor nas empresas, no governo e nas grandes instituições bancárias após a crise financeira de 2008, e a necessidade de reduzir a concentração de transações em grandes bancos daí em diante. O terceiro fator está associado à adoção de novas tecnologias pelos consumidores, especialmente a nova

geração de nativos digitais (BRESSER-PEREIRA, 2009; EICKHOFF; MUNTERMANN, WEINRICH, 2017).

Atualmente, o Brasil se mostra como um dos maiores centros de tecnologia bancária, promovendo novas empresas de *fintech*, que rapidamente se tornaram fortes desafiadore da dos tradicionais centros financeiros, e fornecendo inovação para promover a inclusão e disponibilidade de serviços bancários e crédito em maior escala (MASI, 2021). A tecnologia mudou drasticamente a maneira como as pessoas e empresas gerenciam seu dinheiro, levando à democratização do mercado de serviços financeiros (RÜHL; ZURDO, 2019). Tradicionalmente, um grupo seleto de grandes bancos controlava todos os dados financeiros de seus clientes, dificultando a entrada no mercado de novos e inovadores *fintechs* e provedores de serviços financeiros. Existe a discussão sobre a necessidade maior acesso à modernidade no Brasil, especialmente no concerne a melhor qualidade de vida das pessoas. As mais diversas esferas de atuação social carecem de mecanismos de universalização ou acesso equitativo e, conseqüentemente, de oportunidades descentralizadas e plurais (AZOLINI, 2019). Entende-se que a democratização da sociedade envolve o acesso a todos os aspectos da cidadania completa. A educação está entre os principais, mas não é o único. Para mudar essa situação, precisa-se de recursos financeiros, que facilitaria o desenvolvimento social e econômico, possibilitando a geração de trabalho e renda.

Atualmente, essa tecnologia está colocando o poder financeiro nas mãos dos usuários, transformando o setor de serviços financeiros como se conhece. Devido às oportunidades que o avanço nas comunicações (por celulares e computadores pessoais) oferece hoje, há um movimento de startups fundadas para criar aplicativos de bancos digitais (AZOLINI, 2019). Os bancos tradicionais também estão desenvolvendo soluções bancárias fáceis de usar para acompanhar a demanda do consumidor. No entanto, as empresas do setor de serviços financeiros devem aderir a padrões de segurança complexos e requisitos de conformidade regulatória estritos para ter sucesso no fornecimento de aplicativos e serviços financeiros a uma nova população que se acostumou com a interação digital.

Uma das histórias mais bem sucedidas no Brasil é a da empresa Nu Bank. A história de Nubank começa em São Paulo, como uma pequena startup focada em resolver problemas financeiros usando tecnologia. A *startup* cresceu rapidamente à medida que levantou grandes rodadas de investimentos (US \$ 400 milhões em 2019 e US \$ 300 milhões no ano de 2020) de alguns dos principais investidores globais em tecnologia, como *Sequoia Capital* e *Kaszek Ventures* (que foram os primeiros), *Tiger Global Management*, *QED Investors*, *Founders Fund*, *DST Global*, *Redpoint Ventures*, *Ribbit Capital*, *Dragoneer Investment Group*, *Thrive*

*Capital e Tencent*, além de TCV (LABS, 2021).

Em setembro de 2020, foi escolhida entre 16.000 empresas em todos os continentes como uma das *fintechs* mais promissoras de 2020, segundo a lista *Fintech 250 da CB Insights*. No ano passado, o Nubank também anunciou que zerou sua pegada de carbono e é a primeira instituição bancária no Brasil a fazê-lo. Embora seja visto como um banco digital, com produtos e serviços que competem com outras instituições financeiras, o Nubank formalmente ainda não é um banco (LABS, 2021). Opera como instituição de pagamento e instituição financeira, mas não possui licença bancária para custódia de fundos ou financiamento. Como uma instituição financeira regulamentada, no entanto, o Nubank pode operar no banco de varejo. Gradualmente, o Nubank está lançando produtos e serviços e deve obter uma licença bancária no Brasil em um futuro próximo.

Não há dúvida de que as tecnologias financeiras tradicionais passaram por uma grande transformação ao longo da última década, e os novos tipos de tecnologias financeiras - *fintech* - representam um campo atualmente inovador e emergente, que atrai a atenção da mídia e também de investidores. *Fintech* é um fenômeno amplo que está evoluindo diariamente à medida que mais empreendedores de tecnologia entram na indústria e a transformam de acordo com as necessidades sociais. Por um lado, *fintech* pode ser considerado um serviço financeiro, sendo intervencionado por tecnologias inovadoras para satisfazer os requisitos de amanhã: alta eficiência, redução de custos, melhoria de processos de negócios, rapidez, flexibilidade e inovação, ligadas a start-ups, que atuam como facilitadores de serviços financeiros. Lembrando ainda, a importância do setor financeiro no crescimento econômico, o que enfatiza o papel da inovação financeira, que pode ser considerada uma nova entidade envolvendo a redução de riscos e custos e o fornecimento de um produto/serviço que atenda melhor às necessidades das partes envolvidas, e não apenas uma pequena parte da população mais economicamente privilegiada.

Desta forma, quando se observa uma mudança no mercado financeiro, induzida pelo aumento do número de empresas e instituições financeiras, exemplificados por bancos digitais - *fintech*, por sociedades de crédito direto, maior simplificação do acesso a crédito e pelo apoio financeiro a novos e pequenos negócios, tem-se uma maior democratização do acesso aos serviços bancários e financeiros. A competição é positiva e implica ganhos para todos os participantes do mercado, alavanca a economia e simplifica a vida econômica das pessoas em geral (VERÍSSIMO, 2019). Por fim, esta pesquisa forneceu uma visão geral dos desafios, problemas e tendências no setor de *fintech*, e mais precisamente sobre a inclusão, que até pouco tempo atrás, estavam excluídas desse mercado.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa objetivou descrever, por meio de uma revisão bibliográfica, como as *fintechs* estão promovendo a democratização dos serviços financeiros. Os *fintechs* são um exemplo de inovação tecnológica que compete com o sistema tradicional de prestação de serviços, no caso, a prestação de serviços financeiros. Os diferentes softwares e aplicações desenvolvidos permitiram a utilização de novas tecnologias para a oferta de serviços tradicionais, mas também para a competição e complementaridade destas com os agentes do sistema financeiro tradicional. Três fatores contribuíram para o surgimento e crescimento dos *fintechs*. O primeiro foi o surgimento de novas tecnologias, como big data, tecnologia de razão distribuída, computação em nuvem, inteligência artificial e aprendizado de máquina. O segundo fator foi a diminuição da confiança do consumidor, das empresas e do governo nas grandes instituições bancárias após a crise financeira de 2008 e a necessidade de reduzir a concentração de transações em grandes bancos. O terceiro fator está associado à adoção de novas tecnologias pelos consumidores, especialmente a nova geração de nativos digitais.

Ocorreu assim, uma mudança de mentalidade da perspectiva do cliente de varejo quanto a quem tem os recursos e legitimidade para fornecer serviços financeiros. Embora seja difícil identificar como e onde essa tendência começou, é possível dizer que os últimos 5 anos representam um ponto de inflexão, e que a Pandemia de Covid catalisou o crescimento da era *fintech*.

Como mostrado no estudo, após a perda de reputação dos bancos tradicionais e do declínio na confiança dos clientes, que impactam os serviços financeiros tradicionais, consequência das crises financeiras de 2008 em todo mundo, um alinhamento das condições de mercado apoiou o surgimento de participantes inovadores na indústria de serviços financeiros. Entre esses fatores estavam: percepção pública, escrutínio regulatório, demanda política e melhoria das condições econômicas. No Brasil, em especial, essas condições formaram um cenário ideal para o aparecimento de grandes corporações que cresceram no mercado e trouxeram maior interação com públicos até então excluídos do sistema financeiro. Essa crescente inter-relação entre os usuários de serviços financeiros, impulsionada nos últimos dez anos pelas soluções *fintechs* está causando uma desintermediação sem precedentes que começa a ameaçar o modelo tradicional de negócios bancário, e deu origem à procura de inovação na sua atividade e melhoria da experiência do cliente exigida atualmente pela sociedade.

Esses são os alicerces do processo de crescente democratização financeira. Isso

possibilita repensar o modelo bancário tradicional e dos serviços bancários, em paralelo com o desenvolvimento de outros setores de negócios. Infere-se ao final desse estudo que a crescente desintermediação das atividades empresariais permitida pelas novas tecnologias resultou na aproximação entre os usuários e os negócios e acabou levando à crescente democratização de muitos serviços incluindo, como no nosso caso, os financeiros. O estudo se limitou a uma pesquisa bibliográfica. Para trabalhos futuros, sugere-se uma pesquisa voltada para a satisfação desses novos usuários e as dificuldades de se operar com essa nova tecnologia bancária.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Antônio; JORGE, Marco. Relação entre fintech, inclusão digital e maior bancarização no Brasil de 2014 a 2017. In: V ENEI – Encontro Nacional de Economia Industrial e Inovação. São Paulo, maio, 2021. Disponível em:< <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/engineeringproceedings/v-enei/659.pdf>> acesso em: out. 2021.
- AZOLINI, Thomas. **Fintechs e a economia digital: desafios e perspectivas**. Monografia [Graduação] Tecnologias da Informação e Comunicação. Universidade Federal de Santa Catarina, 2019. Disponível em:< <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/197659/Vers%c3%a3o%20Final%20CC%20-%20Thomas%20Constanti%20Azolini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> acesso em: out. 2021.
- BRESSER-PEREIRA, L. Crise e recuperação da confiança. **Revista de Economia Política**, v. 29, n. 1, 2009. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/rep/a/tHJCHqqpHjVP47TyfqjsgF/?format=pdf&lang=pt>> acesso em: set. 2021.
- BUTCHER, Isabel. **Brasil possui 550 fintechs e 21% delas são de meios de pagamento**. 2019. Disponível em:< <https://www.mobilettime.com.br/noticias/09/05/2019/brasil-possui-550-fintechs-e-21-delas-sao-de-meios-de-pagamento/>> acesso em: out. 2021.
- CARNEIRO, Luciane. **34 milhões de brasileiros ainda não têm acesso a bancos no país**. 2021. Disponível em:< <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2021/04/27/34-milhoes-de-brasileiros-ainda-nao-tem-acesso-a-bancos-no-pais.ghtml>> acesso em: out. 2021.
- DECOSTER, S.; GUEDES, J. Análise do negócio da fintech de pagamentos móveis sob a perspectiva do modelo canvas. **RPCA**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, out. – dez. 2020
- EICKHOFF, Mathias; MUNTERMANN, Jan; WEINRICH, Timo. **What do FinTechs actually do? A Taxonomy of FinTech Business Models**. Thirty Eighth International Conference on Information Systems, South Korea 2017.
- FINNOVATION. **Novo Mapa de Fintechs do Brasil**. 2019. Disponível em:<<http://finnovation.com.br/mapa-de-fintechs-brasil/>> acesso em: set. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALES, F.; RAMIDOFF, M. O papel das *fintechs* na democratização do crédito. Percurso - ANAIS DO IX CONBRADEC v. 1, n.32, Curitiba, 2020. p. 384-386. Disponível em:< <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/4280/371372558>> acesso em: set. 2021.

GRANDCHAMP, Leonardo. **Entenda as vantagens e desvantagens das Fintechs**, 2020. Disponível em: < <https://www.jornalcontabil.com.br/entenda-as-vantagens-e-desvantagens-das-fintechs/>> acesso em: out. 2021.

JONES, F. **A onda das fintechs**. Pesquisa FAPESP. 2020. Disponível em:< [https://revistapesquisa.fapesp.br/wp-content/uploads/2020/01/062-066\\_fintechs\\_288.pdf](https://revistapesquisa.fapesp.br/wp-content/uploads/2020/01/062-066_fintechs_288.pdf)> acesso em: set. 2021.

LATIN AMERICA BUSINESS STORIES – LABS. **Nubank: Brazil's biggest fintech has everything to shake up Latin America as whole**. 2021. Disponível em:< <https://labsnews.com/en/articles/business/nubank-brazil-largest-fintech-latin-america/>> acesso em: nov. 2021.

MASI, V. **Maiores fintechs do mundo – quais são e onde nasceram**. 2021. Disponível em:< <https://fintechs.com.br/maiores-fintechs-do-mundo/>> acesso em: out. 2021.

MATTEI, Lauro. **A crise econômica decorrente do covid-19 e as ações da equipe econômica do governo atual**. Texto para Discussão do NECAT/UFSC, 2020. Disponível em:< <https://noticias.paginas.ufsc.br/files/2020/03/31.03.20-TD-NECAT-035-2020.pdf>> acesso em: set. 2021.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**, Catalão: UFG, 2011.

PARTYKA, Raul; LANA, Jeferson; GAMA, Marina. Um Olho no Peixe e Outro no Gato: Como as Fintechs Disputam Espaço com os Bancos em Época de Juros Baixos. **Administração: Ensino e Pesquisa**, Rio de Janeiro v. 21, n. 1 p. 146–180, jan-abr 2020. Disponível em:< <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5335/533563880006/533563880006.pdf>> acesso em: out. 2021.

PAULA, Silvio Luiz de; ALMEIDA, Brunna Carvalho. Gestão da qualidade dos serviços no setor bancário: um estudo de caso. In: XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção. João Pessoa/PB. 2016. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_227\\_329\\_30629.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_227_329_30629.pdf)> acesso em: set. 2021.

PUSCHMANN, T. Fintech. **Business & Information Systems Engineering**, v. 59, n. 1, p. 69-76. 2017. Disponível em:< [https://econpapers.repec.org/article/sprbinfse/v\\_3a59\\_3ay\\_3a2017\\_3ai\\_3a1\\_3ad\\_3a10.1007\\_5fs12599-017-0464-6.htm](https://econpapers.repec.org/article/sprbinfse/v_3a59_3ay_3a2017_3ai_3a1_3ad_3a10.1007_5fs12599-017-0464-6.htm)> acesso em: out. 2021.

RÜHL, Alexander; ZURDO; Ricardo. Contribuye la tecnología a la democratización financiera. La economía colaborativa y las *fintech* como catalizadoras del cambio. **Revesco**, v.

133, p. 1-12, 2020. Disponível em:< [https://redib.org/Record/oai\\_articulo2342620-%C2%BFcontribuye-la-tecnolog%C3%ADa-a-la-democratizaci%C3%B3n-financiera-la-econom%C3%ADa-colaborativa-y-las-fintech-como-catalizadoras-del-cambio](https://redib.org/Record/oai_articulo2342620-%C2%BFcontribuye-la-tecnolog%C3%ADa-a-la-democratizaci%C3%B3n-financiera-la-econom%C3%ADa-colaborativa-y-las-fintech-como-catalizadoras-del-cambio) > acesso em: out. 2021.

SILVEIRA, M.; MARCOLIN, C.; FREITAS, H. O big data e seu uso corporativo: uma revisão de literatura. **Anais do IV SINGEP** – São Paulo – SP – Brasil – 08, 09 e 10/11/2015. Disponível em: < <https://singep.org.br/4singep/resultado/245.pdf> > acesso em: set. 2021.

SIQUEIRA, E.; DINIZ, E. Socialtech: proposição do conceito de fintech social e três ilustrações empíricas. **EnANPAD 2017 São Paulo / SP** - 01 a 04 de Outubro de 2017. Disponível em:< [http://www.anpad.org.br/abrir\\_pdf.php?e=MjI2MTk=](http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjI2MTk=)> acesso em: set. 2021.

SIEGL, Bruno; DEVECCHI, André; FERREIRA JUNIOR, Jeferson; BUSSMANNO, Tanise. O crescimento das inovações financeiras no sistema financeiro nacional e seu impacto no sistema bancário. In: **Anais do 10º Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão da UNIPAMPA: Salão de Inovação**, v. 10 n. 4, 2018. Disponível em:< <https://periodicos.unipampa.edu.br/index.php/SIEPE/article/view/86895>> acesso em: out. 2021.

VERÍSSIMO, L. Regulação Econômica de Fintechs de Crédito: perspectivas e desafios para abordagem regulatória. **Revista da PGBC**, v. 13, n. 1, 2019.

VIDEIRA, Sandra. Fintechs: novos atores das finanças contemporâneas – um olhar geográfico. **Entrelugar**, v. 11, n. 21, 2020. Disponível em:< <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/entre-lugar/article/view/12058/0>> acesso em: out. 2021.