

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO CARLOS  
PÉROLIN DE LAURA VELTRONE SILVESTRE  
CÉLIA REGINA DUARTE PEDRO MARCHETTI  
MARTIN MUNDO NETO**

**FINTECHS COMO VETORES DE INCLUSÃO FINANCEIRA:  
PREFERÊNCIAS, PERCEPÇÕES E COMPORTAMENTOS SOBRE OS SERVIÇOS  
BANCÁRIOS NO BRASIL**

**São Carlos  
2025**

**PÉROLIN DE LAURA VELTRONE SILVESTRE  
CÉLIA REGINA DUARTE PEDRO MARCHETTI  
MARTIN MUNDO NETO**

**FINTECHS COMO VETORES DE INCLUSÃO FINANCEIRA:  
PREFERÊNCIAS, PERCEPÇÕES E COMPORTAMENTOS SOBRE OS SERVIÇOS  
BANCÁRIOS NO BRASIL**

Trabalho de Graduação do tipo Artigo apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Empresarial, pelo Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de São Carlos do Centro Paula Souza.

Orientador: Prof. Dr. Me. Martin Mundo Neto

São Carlos  
2025

## **FINTECHS COMO VETORES DE INCLUSÃO FINANCEIRA:**

### **Preferências, percepções e comportamentos sobre os serviços bancários no Brasil**

Pérolin de Laura Veltrone Silvetre

Célia Regina Duarte Pedro Marchetti

Martin Mundo Neto

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

**Palavras-chave:** Conta digital; Desigualdade social; Fintechs; Inclusão financeira.

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

**Keywords:** Digital account; Financial inclusion; Fintechs; Social inequality.

## **1 INTRODUÇÃO**

O Brasil está vivenciando uma nova era tecnológica no setor bancário. Essas inovações se destacam por permitir que os clientes acessem serviços financeiros de qualquer lugar, desde que tenham conexão com a internet. As empresas que lideram essa transformação são denominadas fintechs, caracterizadas como inovações no setor financeiro que envolvem

Graduanda no Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de São Carlos - FATEC. E-mail: [perolinmoraes@gmail.com](mailto:perolinmoraes@gmail.com)

Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de São Carlos, mestre em Engenharia de Produção pela UFSCar e graduado em Ciência da Computação pela Universidade de São Paulo. Docente na Faculdade de Tecnologia de São Carlos - FATEC. E-mail: [martin.mundo@fatec.sp.gov.br](mailto:martin.mundo@fatec.sp.gov.br)

modelos de negócios habilitados por tecnologia. Segundo Dhar e Stein (2016, p. 2), essas empresas são capazes de facilitar a desintermediação, revolucionar a forma como produtos e serviços são criados e entregues, lidar com desafios relacionados à privacidade, regulamentação e aplicação da lei, além de fornecer novas oportunidades para o empreendedorismo e um crescimento mais inclusivo.

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

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

## **2 DESENVOLVIMENTO / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A inclusão financeira é um conceito que tem ganhado destaque nas últimas décadas, ressaltando a importância de integrar populações historicamente desbancarizadas ao sistema financeiro formal. O acesso a serviços financeiros é essencial para o desenvolvimento econômico e social, pois permite que indivíduos e pequenas empresas realizem transações, acessem crédito e melhorem sua qualidade de vida (Wai, 2018). A desbancarização, que se refere à exclusão de indivíduos do sistema financeiro, impõe barreiras significativas ao crescimento econômico, limitando a capacidade de participação efetiva na economia formal (BACEN, 2018).

O conceito de bancarização refere-se ao processo pelo qual indivíduos passam a ter acesso a serviços financeiros, como contas bancárias, operações de crédito e outros produtos essenciais. Este acesso é relevante para fomentar a inclusão financeira, pois a ausência de serviços financeiros muitas vezes resulta na perpetuação da pobreza e da exclusão social (Nordato, 2023).

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

Estudos indicam que a adoção de serviços financeiros digitais é motivada por diversos fatores, como percepção de benefícios, redução de custos, maior conveniência e eficiência nas transações (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020). No entanto, também existem preocupações relacionadas à segurança, privacidade de dados e possíveis falhas operacionais, que podem influenciar a decisão dos consumidores em utilizar essas soluções (Frare et al., 2022).

Dessa forma, as fintechs desempenham um papel crucial na promoção da inclusão financeira, facilitando o acesso a serviços financeiros para populações historicamente desbancarizadas e promovendo a integração de tecnologias que simplificam o acesso e reduzem custos (Zetina; Paredes, 2020). Ao desafiar o status quo das instituições financeiras tradicionais, essas empresas ampliam o alcance dos serviços financeiros e contribuem para o empoderamento econômico e social de milhões de pessoas.

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

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

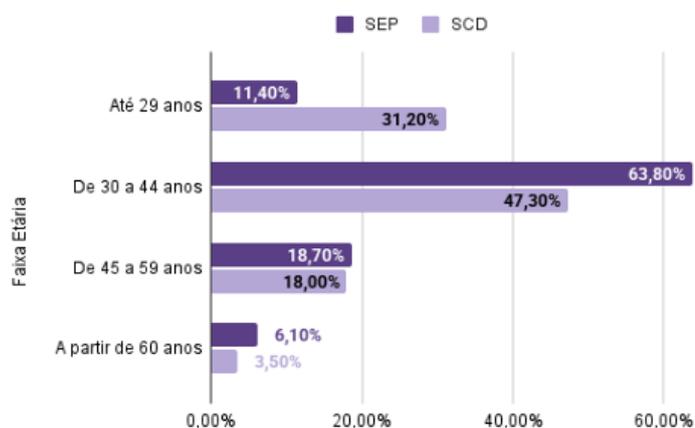
aos bancos tradicionais, com o colapso do sistema bancário global resultando em políticas de crédito mais restritivas e agravando a exclusão financeira (Stiglitz, 2010).

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

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

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

Figura 1- Crédito concedido por fintechs por faixa etária.



Fonte: BACEN (2021)

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

O lançamento do Pix em 2020 foi um marco na digitalização financeira, ampliando o acesso a serviços financeiros, especialmente para a população de baixa renda. Essa inovação, aliada às carteiras digitais e programas de cashback, incentivou o consumo, mas também elevou o endividamento, principalmente via cartão de crédito (Izis Ferreira, 2023). Bancos tradicionais têm adotado estratégias de colaboração com fintechs para otimizar seus serviços, mas o aumento no endividamento destaca a necessidade de promover educação financeira.

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

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

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

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

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

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

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

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

### **4 RESULTADOS**

Os dados coletados neste trabalho evidenciaram a crescente relevância das fintechs na inclusão social no Brasil, destacando um cenário bancário em transformação. A análise dos dados obtidos permitiu explorar diversas questões de pesquisa. Nas questões 1 e 2, mapeamos a faixa etária e escolaridade. a maioria dos respondentes encontra-se na faixa

etária de 25 a 34 anos (34,2%), seguida pelo grupo de 35 a 44 anos (26,3%). Em termos de escolaridade, o ensino superior completo foi o nível mais frequente (43%), seguido pelo ensino médio completo (28,5%).

Na questão 3, a renda mensal dos respondentes concentrou-se principalmente entre 1 e 2 salários mínimos (35,1%) e entre 2 e 5 salários mínimos (39,1%).

A questão 4 analisou o nível de conhecimento sobre fintechs, mostrando que 36,8% dos respondentes afirmam conhecer o tema, enquanto 38,8% já ouviram falar, mas sem entender seu significado exato.

Já a questão 5 avaliou a compreensão sobre as funções das fintechs, revelando que 48,7% reconhecem que oferecem serviços similares aos bancos tradicionais.

A questão 6 analisou a utilização de serviços bancários, com a maioria dos respondentes utilizando tanto bancos tradicionais quanto digitais (63,8%).

Na questão 7, investigamos os motivos para a abertura de contas em bancos digitais: isenção/redução de tarifas (29,5%) e facilidade de uso pelo aplicativo (39,6%) foram os principais fatores.

A questão 8 apontou os motivos para a continuidade do uso de bancos tradicionais: segurança e confiança (26,2%) e relacionamento de longo prazo (21,5%).

Na questão 9, 51,7% dos respondentes consideraram os bancos digitais mais fáceis quanto ao acesso a serviços financeiros.

Na questão 10, 70,9% perceberam os bancos digitais como tendo menores tarifas e custos de serviço.

Na questão 11, 69,1% dos respondentes acreditam que os bancos digitais facilitam o acesso a serviços para pessoas com baixa renda ou histórico bancário limitado.

A questão 12 analisou a facilidade na obtenção de crédito, com 50,7% apontando os bancos digitais como mais acessíveis.

Na questão 13, os serviços financeiros mais utilizados foram: conta corrente (89,5%), cartão de crédito (69,1%) e conta poupança (43,4%).

A questão 14 revelou que 34% consideram os bancos digitais mais eficientes no atendimento, enquanto 33,3% atribuem maior eficiência aos bancos tradicionais.

Na questão 15, sobre confiança em bancos digitais: 37,2% deram nota máxima (5), 31,8% nota 4, 21,6% nota 3, 6,8% nota 2 e 2,7% nota 1.

A questão 16 mostrou que 68,7% dos respondentes já enfrentaram dificuldades para abrir conta em bancos tradicionais, enquanto 31,3% não tiveram problemas.

Na questão 17, 32,5% acreditam que bancos digitais ajudam muito a reduzir desigualdades, 25,2% acham que ajudam de forma limitada, e 21,9% não veem impacto significativo.

A questão 18 indicou que 50,7% concordam que fintechs facilitam o acesso financeiro para pessoas de baixa renda ou sem histórico bancário; 31,8% veem barreiras, e 17,6% não percebem diferença.

Na questão 19, as principais barreiras percebidas foram: falta de educação financeira (74,8%), acesso limitado à internet (40,4%), taxas elevadas (35,8%) e dificuldades para comprovar renda (33,8%).

Por fim, a questão 20 mostrou que 38,2% acreditam que bancos digitais substituirão totalmente os tradicionais, 34,9% acreditam que substituirão para alguns serviços, 8,6% consideram os tradicionais indispensáveis e 18,4% não souberam avaliar.

## **5 DISCUSSÃO**

A concentração de respondentes em adultos jovens e de meia-idade pode refletir a maior familiaridade desses grupos com tecnologias digitais, o que influencia suas escolhas bancárias. Estudos têm demonstrado que a adoção de serviços financeiros digitais tende a ser mais elevada entre as gerações mais jovens.

A alta escolaridade pode estar correlacionada com uma maior compreensão dos produtos financeiros e uma maior propensão a utilizar serviços bancários mais sofisticados, além de potencialmente influenciar a renda.

Essa distribuição de renda é importante para analisar a inclusão financeira, pois permite observar como diferentes faixas de renda percebem e utilizam os serviços bancários.

Os dados sobre o conhecimento e a compreensão sobre fintechs indicam um processo de disseminação ainda incompleto no Brasil. Embora as fintechs estejam em crescimento, ainda há uma lacuna no entendimento do público, o que pode impactar sua adoção.

Esse fenômeno de coexistência de bancos digitais e tradicionais tem sido observado em diversos estudos, que apontam para uma estratégia de "melhor dos dois mundos" por parte dos consumidores.

Esses resultados corroboram a literatura que destaca a importância da conveniência e dos custos reduzidos como impulsionadores da adoção de serviços bancários digitais. Estudos indicam que a adoção de serviços financeiros digitais é motivada por diversos fatores, como

percepção de benefícios, redução de custos, maior conveniência e eficiência nas transações (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020).

A percepção de menores tarifas nos bancos digitais é um fator crucial na competição com bancos tradicionais, sendo frequentemente utilizada como estratégia para atrair clientes.

O dado sobre o papel das fintechs na inclusão financeira sugere que os bancos digitais estão sendo percebidos como agentes de democratização do acesso a serviços financeiros, o que é um aspecto importante considerando os desafios da inclusão financeira no Brasil. O Banco Central define inclusão financeira como o "processo de efetivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades" (BACEN, 2010, p. 18).

É importante notar que a análise do crédito em bancos digitais é um tema complexo, com questões relacionadas a taxas de juros, riscos e modelos de avaliação de crédito que merecem maior aprofundamento.

A distribuição das respostas sobre confiança sugere que, embora muitos usuários estejam confortáveis com a interação digital, questões de segurança e a ausência de contato presencial ainda são preocupações para uma parcela dos consumidores (Ryu, 2018).

Os resultados sugerem que, embora haja um reconhecimento do potencial dos bancos digitais na inclusão financeira, ainda existe uma incerteza ou ceticismo sobre a efetividade desse papel na redução das desigualdades.

Os dados indicam reconhecimento do papel das fintechs na inclusão financeira, mas também a persistência de desafios como acesso à tecnologia, educação financeira e desigualdades estruturais.

Esses resultados corroboram a literatura que destaca a importância da educação financeira e do acesso à tecnologia para promover a inclusão financeira (Mascarenhas et al., 2021; Singh et al., 2020).

Os dados refletem o reconhecimento das vantagens dos bancos digitais, mas também a cautela diante de desafios como segurança, complexidade de serviços e preferência por atendimento presencial.

## **6 CONCLUSÃO**

Com base nos resultados, este estudo conclui que a inclusão financeira no Brasil é um processo complexo, com avanços impulsionados pelas fintechs, mas ainda enfrenta desafios significativos. A coexistência entre bancos tradicionais e digitais é evidente: enquanto os

digitais se destacam pela praticidade e menores custos, os tradicionais são valorizados pela segurança e variedade de serviços. O futuro do setor bancário será híbrido, integrando o melhor de ambos os modelos.

O impacto das fintechs é reconhecido, especialmente no aumento do acesso a serviços financeiros, mas barreiras como a falta de educação financeira, insegurança digital e desigualdade no acesso à tecnologia limitam esse impacto. A educação financeira é essencial para capacitar os cidadãos a tomar decisões mais conscientes.

A segurança digital continua sendo um desafio, com usuários receosos de fraudes. Investimentos em segurança e transparência são necessários para fortalecer a confiança. A acessibilidade tecnológica também é uma barreira, com disparidades regionais e socioeconômicas, exigindo estratégias inclusivas, como programas de inclusão digital.

O público jovem, mais receptivo às fintechs, prefere soluções financeiras rápidas e intuitivas, mas ainda se preocupa com a segurança das plataformas e reconhece a importância do atendimento personalizado em questões financeiras complexas.

Em resumo, a pesquisa atingiu seus objetivos, identificando percepções, barreiras e oportunidades. No entanto, o tema apresenta lacunas para futuras investigações, especialmente em estratégias para superar os desafios. A construção de um sistema financeiro mais inclusivo depende de esforços contínuos entre governo, instituições financeiras e sociedade civil.

## REFERÊNCIAS

ABFINTECHS. ABFintechs, 2020. **Pesquisa Fintech deep dive 2020**. Disponível em: <https://bit.ly/3A5g9pD>. Acesso em: 1 nov. 2024.

BABBIE, E. R. **The basics of social research**. Cengage Learning, 2016.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira 2021**. Brasília, 2021. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/rif/relatorio\\_de\\_cidadania\\_financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/rif/relatorio_de_cidadania_financeira_2021.pdf). Acesso em: 03 mar. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**, 2018. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/relatorio\\_cidadania\\_financeira.pdf](https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/relatorio_cidadania_financeira.pdf). Acesso em: 20 mar. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, n. 1, 2 e 3. Brasília, 2010-2011. Acesso em: 17 out. 2024.

BANCO MUNDIAL. **Financial Inclusion: Global Financial Development Report**, 2014.

**BATIZ-LAZO, Bernardo; WOLDESENBET, Kassa.** The dynamics of product and process innovations in UK banking. **International Journal of Financial Services Management**, v. 1, n. 4, p. 400-421, 2006. Disponível em: <https://www.inderscience.com/info/inarticle.php?artid=10120>. Acesso em: 03 abr. 2025.

CRESWELL, John W. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 4. ed. **Thousand Oaks**: Sage Publications, 2014. Disponível em: <https://www.amazon.com/Research-Design-Qualitative-Quantitative-Approaches/dp/1452226105>. Acesso em: 05 fev. 2025.

CROCCO, M. A.; SANTOS, F.; FIGUEIREDO, A. Exclusão financeira no Brasil: uma análise regional exploratória. **Revista de Economia Política**, v. 33, n. 3, p. 505-526, 2013. DHAR, Vasant; STEIN, Roger M. Fintech platforms and strategy. **SSRN Electronic Journal**, [s.l.], 2017. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2892098](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2892098). Acesso em: 20 mar. 2025.

DINIZ, Eduardo H. **Automação bancária e a inclusão financeira no Brasil**. 2022. Disponível em: [https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u125/multiplex\\_appropriation\\_in\\_correspondent\\_banking\\_system.pdf](https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u125/multiplex_appropriation_in_correspondent_banking_system.pdf). Acesso em: 17 out. 2024.

FERREIRA, Izis. Entrevista à Agência Brasil. **Agência Brasil**, 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023/09/endividamento-cai-pelo-2o-mes-seguido-mas-inadimplencia-preocupa>. Acesso em: 03 mar. 2025.

FRARE, Ana Paula et al. **Resiliência das fintechs no mercado brasileiro**. 2022. MASCARENHAS, João et al. **The Influence of Perceptions of Risks and Benefits on the Continuity of Use of Fintech Services**. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bbr/a/QnbXC6Rty7crb4WTdT6xsBy/?lang=en>. Acesso em: 17 out. 2024. 12

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

OZENC, Ali; OZTURK, Ahmet. Financial inclusion and digital banking: evidence from Turkey. **Borsa Istanbul Review**, v. 18, n. 4, p. 313-321, 2018.

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

RYU, H. S. **What makes users willing or hesitant to use Fintech?**: the moderating effect of user type. *Industrial Management & Data Systems*, v. 118, n. 3, p. 541-569, 2018. SINGH, S. et al. Consumer perception of fintech services: A systematic review. 2020.

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

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

WAI, T. Financial inclusion in emerging economies: **A literature review**. 2018.

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

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