

TECNOLOGIA E INCLUSÃO FINANCEIRA: uma análise sobre o papel das *fintechs* no acesso aos serviços financeiros

TECHNOLOGY AND FINANCIAL INCLUSION: an analysis of the role of fintechs in access to financial services

Cláudio Moreira Fernandes Junio¹
Mayara Abadia Delfino dos Anjos²
Dênia Aparecida de Amorim³
Simone Teles da Silva Costa⁴
Marcelo Teixeira da Silveira⁵

RESUMO:

As entidades financeiras que utilizam a tecnologia como meio principal de acesso, comumente chamadas *fintechs*, trouxeram menos burocracia para a sociedade, pois proporcionam a abertura de contas correntes simplificadas e com baixas tarifas, melhor experiência com ambiente digital, transparência e agilidade para os clientes. Assim, a inclusão financeira global se tornou uma preocupação crescente, especialmente com o surgimento das *fintechs*, que transformaram o cenário financeiro. Logo, o estudo objetivou analisar o impacto das instituições virtuais na promoção da inclusão financeira, destacando sua contribuição para a acessibilidade, conveniência e educação financeira. A pesquisa, do tipo revisão, foi realizada a partir de uma busca sistemática à literatura. Foi identificado que as *fintechs* desempenham um papel crucial ao oferecer serviços acessíveis e adaptados às necessidades dos clientes, preenchendo lacunas deixadas por instituições financeiras

¹ Bacharel em Administração pelo Centro Universitário Mário Palmério – UNIFUCAMP (2023). E-mail: junioclaudio10@icloud.com

² Doutoranda em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia. Graduada em Administração pela UNIFUCAMP e Contabilidade pela instituição Cruzeiro do Sul. Graduada em Pedagogia. Especialista em Gestão, RH e Marketing pela UNIESSA. Especialista em Logística pela Faculdade Pitágoras. Especialista em Gestão Pública pela UFU. Especialista em Empreendedorismo e Finanças pela FAVENI. Mestre em Tecnologias, Comunicação e Educação pela UFU. Docente nos cursos de Administração e Ciências Contábeis no Centro Universitário Mário Palmério. E-mail: mayaradelfino@unifucamp.edu.br

³ Mestra em Administração Pública pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro. MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Carmelitana Mário Palmério; Especialista em Gestão Pública pela Faculdade Venda Nova do Imigrante e em Contabilidade Pública e Auditoria pela Faculdade Instituto Brasil de Ensino - IBRA. Graduada em Administração e em Ciências Contábeis pela Fundação Carmelitana Mário Palmério. Docente nos cursos de Administração e Ciências Contábeis no Centro Universitário Mário Palmério. E-mail: deniaamorim@hotmail.com

⁴ Doutoranda em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Uberlândia. Mestra em Gestão Organizacional pela Universidade Federal de Goiás. Pós-graduada em Auditoria Contábil pela Faculdade Venda Nova do Imigrante. Graduada em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério. Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade Cruzeiro do Sul. Docente nos cursos de Administração e Ciências Contábeis no Centro Universitário Mário Palmério. E-mail: simonetelesmc@gmail.com

⁵ Mestre em Gestão Econômica do Meio Ambiente pela Universidade de Brasília – UnB. Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Católica de Brasília - UCB e em Administração pela Faculdade Apogeu. Docente nos cursos de Administração e Ciências Contábeis no Centro Universitário Mário Palmério. E-mail: marcelosilveira@unifucamp.edu.br

tradicionais. Além disso, essas inovações têm impacto positivo na redução das taxas de juros, promovendo a igualdade de acesso ao crédito. A educação financeira emerge como um componente fundamental, capacitando os consumidores a tomar decisões responsáveis, com as *fintechs* desempenhando um papel crucial ao fornecer informações e ferramentas educacionais. Ao final, o estudo destacou a importância contínua das *fintechs* na promoção da inclusão financeira, exigindo colaboração do setor público e inovação para alcançar um sistema financeiro mais inclusivo e eficaz.

PALAVRAS-CHAVE: *Fintechs*; Inclusão Financeira; Bancos Digitais.

ABSTRACT:

The advancement of financial technology has led to the emergence of fintechs—financial institutions that operate primarily through digital platforms. These organizations have significantly reduced bureaucratic barriers by offering simplified account opening processes, lower service fees, enhanced digital experiences, and greater transparency and agility. As a result, fintechs have reshaped the financial landscape and intensified the global dialogue on financial inclusion. This study aims to analyze the impact of virtual financial institutions on the promotion of financial inclusion, with an emphasis on accessibility, convenience, and financial education. Methodologically, the research is characterized as a systematic literature review, drawing on relevant national and international publications. The results indicate that fintechs play a pivotal role in delivering accessible and customer-centered financial services, addressing shortcomings of traditional banking institutions. In addition, these entities contribute to interest rate reductions and the democratization of credit, thereby fostering equitable access to financial resources. Financial education stands out as a fundamental pillar in this process, empowering individuals to make informed and responsible financial decisions. Fintechs have been instrumental in this regard, offering educational tools and information through intuitive digital platforms. In conclusion, the study highlights the continued relevance of fintechs in advancing financial inclusion. It also underscores the need for coordinated efforts between the public sector, regulators, and private innovators to build a more inclusive and efficient financial system.

KEYWORDS: *Fintechs*; Financial Inclusion; Digital Banking.

1 INTRODUÇÃO

A inclusão financeira, conceito fundamentalmente relacionado ao acesso equitativo e à acessibilidade dos serviços financeiros para todos os segmentos da sociedade, tornou-se uma questão fundamental de preocupação global nas últimas décadas. Em um contexto de crescente digitalização e interconectividade, as *fintechs* têm desempenhado um papel crucial na redefinição do panorama financeiro mundial.

Embora, no âmbito financeiro, os bancos tradicionais também passaram a utilizar da tecnologia da informação e, por isso, expandiram seus canais de comunicação e atendimento

aos clientes, as *fintechs* se destacam ao utilizarem somente o ambiente virtual para interação com seus clientes. O modelo bancário tradicional, com atendimentos presenciais em agências físicas, tem perdido espaço para a realização de transações digitais, visto que os canais digitais como o *mobile banking* e *internet banking* já representam grande maioria das transações bancárias, impulsionadas principalmente por serviços como o PIX (Galvão, 2024).

O termo *fintech*, abordado nessa pesquisa, refere-se a uma instituição financeira cujo principal canal de relacionamento com seu público é o meio digital, utilizando-se de *interfaces* de internet para a troca de informações com os clientes, realização de operações bancárias e fechamentos de contratos. A necessidade da definição vem do fato de não haver um consenso definitivo sobre o conceito, visto que diferentes estudiosos e profissionais têm interpretações variadas do conceito, o que ressalta a necessidade de esclarecer e comunicar a própria definição do termo antes do início de qualquer discussão ou análise sobre o assunto (Schueffel, 2016).

Araújo (2021) esclarece que essas instituições virtuais oferecem serviços financeiros mais acessíveis, rápidos e convenientes em comparação às instituições financeiras tradicionais. Oferecem benefícios como desburocratização, redução de tarifas, maior transparência e vários serviços financeiros sob medida para as necessidades do cliente. No entanto, é questionável se esses serviços oferecidos estão verdadeiramente disponíveis e acessíveis à população em comparação ao sistema financeiro tradicional, especialmente para aqueles que têm maior dificuldade de interação digital, sendo essa a principal questão a ser respondida pela pesquisa.

Além disso, a educação financeira desempenha um papel importante na inclusão financeira e na confiança do consumidor. Dessa forma, dotar os indivíduos com habilidades de gestão financeira, conhecimento dos produtos, serviços disponíveis e capacidade de tomar decisões responsáveis contribuem para a estabilidade financeira individual e coletiva. Nesse sentido, as *fintechs* desempenham um papel importante, pois fornecem informações e ferramentas que auxiliam os consumidores a tomarem decisões financeiras mais conscientes (Sofiato *et al.*, 2023).

Diante desse cenário, o objetivo do estudo foi examinar o papel das *fintechs* na inclusão financeira, com destaque à contribuição dessas instituições para a acessibilidade e a conveniência dos serviços financeiros, além de discutir a importância da educação financeira para promover a confiança do consumidor e desenvolver uma sociedade

economicamente sólida. Para isso, foi feita uma investigação sobre o impacto das *fintechs* na promoção da inclusão financeira, tendo em conta fatores como acessibilidade, conveniência, educação financeira e desafios regulatórios.

A justificativa para o tema escolhido decorreu do advento dessas instituições, evento que representou uma convergência notável de avanços tecnológicos e uma resposta às insatisfações previamente existentes com as instituições financeiras tradicionais. Ao explorar as origens das *fintechs*, foi possível compreender o contexto em que essas empresas emergiram e como sua presença transformou o cenário financeiro global.

2 O PAPEL DAS FINTECHS NA INCLUSÃO FINANCEIRA

A inclusão financeira refere-se à disponibilidade e acessibilidade de serviços financeiros para todos os indivíduos, independentemente de sua renda, localização geográfica, nível educacional ou status socioeconômico. A falta de acesso aos serviços financeiros limita o desenvolvimento econômico e social de indivíduos e comunidades, perpetuando a desigualdade. Embora as *fintechs* possam oferecer benefícios para a inclusão financeira, é importante garantir que esses serviços sejam acessíveis e atendam às necessidades de toda a população, especialmente daqueles que são excluídos do sistema financeiro tradicional (Ferrarini, 2021).

Com o avanço tecnológico, é mister que quem não usa de forma cotidiana os meios tecnológicos e digitais de forma ágil ou quem não acessa tais meios digitais, fica em desvantagem em relação aos demais, o que estabelece uma desigualdade social, a qual merece e deve ser combatida, visto que se percebe que o desenvolvimento e a inclusão financeira estão intimamente ligados ao crescimento econômico (Teixeira, 2023).

A inclusão financeira, por meio de ações de divulgação e treinamentos, é essencial para que a sociedade tenha acesso adequado aos serviços financeiros digitais. Novas tecnologias podem, de forma excludente, limitar o acesso aos serviços financeiros daqueles que possuem baixo grau de educação financeira e de manuseio de tecnologias digitais. Para eles, as agências físicas e seus colaboradores atuam como suporte e apoio para a utilização de serviços financeiros simplórios como transferências bancárias, pagamentos e dentre outros (Galvão, 2024).

Porém, as *fintechs*, impulsionadas pela demanda dos clientes e alimentadas por tecnologia suficiente para abastecer o mercado, tornaram-se o principal motor do desenvolvimento tecnológico em finanças, colocando em alerta grandes instituições do setor.

Com seus processos ágeis, tecnológicos e eficientes, instituições bancárias virtuais como Nubank, Banco Inter e Banco Original preencheram as lacunas deixadas pelos bancos tradicionais (Silva; Araújo Júnior, 2019).

Cordeiro (2019), realizou uma abordagem Delphi com especialistas em finanças para discutir o papel das *fintechs* na inclusão financeira no Brasil e ressaltou que elas são consideradas como um instrumento importante para promoção da inclusão financeira, por oferecerem produtos e serviços mais acessíveis e adaptados às necessidades dos clientes. Para Silva e Araújo Júnior (2019), as *fintechs* têm desempenhado um papel fundamental na promoção da inclusão financeira, fornecendo soluções inovadoras e acessíveis. Por meio da tecnologia, essas empresas conseguem superar barreiras tradicionais do setor financeiro, como altos custos operacionais, burocracia e restrições geográficas.

A importância das *fintechs* é amplamente discutida na democratização do acesso aos serviços financeiros, pois elas oferecem uma série de vantagens, como menor burocracia, taxas mais baixas, maior transparência, variedade de serviços financeiros, pagamentos eletrônicos, empréstimos *peer-to-peer*, investimentos automatizados e gestão financeira pessoal. Esses serviços são geralmente mais acessíveis, rápidos e convenientes em comparação com os oferecidos pelas instituições financeiras tradicionais (Nubank, 2024).

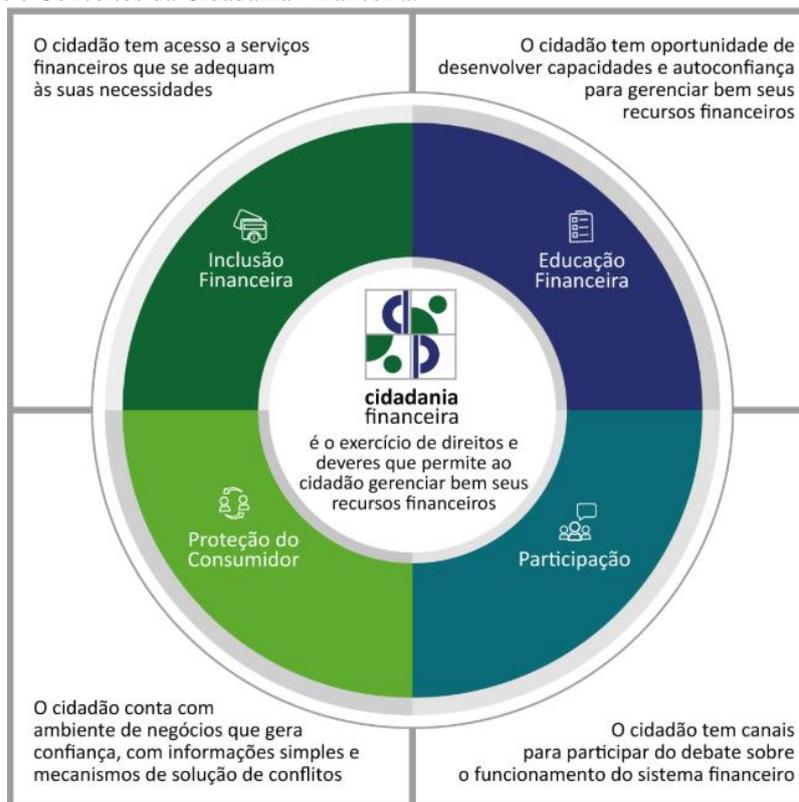
Gialluca (2022) afirma que, ao promover maior concorrência no mercado, principalmente no setor de crédito, as *fintechs* facilitam o acesso ao crédito, especialmente ao microcrédito, para os mais necessitados, reduzem o número de desbancarizados, além de desempenharem um papel crucial na diminuição das taxas de juros. Isso, por sua vez, contribui para a redução da desigualdade social em termos de acesso ao crédito.

Porém, é necessário a educação financeira para que as *fintechs* cumpram com todas as suas premissas. Segundo Kiyosaki (1997), autor do livro "Pai Rico, Pai Pobre", a educação financeira desempenha um papel fundamental na capacitação dos indivíduos para a tomada de decisões conscientes e responsáveis em relação ao dinheiro. Ele enfatiza a necessidade do desenvolvimento de habilidades eficazes de gerenciamento de dinheiro, orçamento e compreensão dos produtos financeiros para promover decisões inteligentes de investimento.

O Banco Central do Brasil (2018), demonstrou a importância do papel da cidadania financeira como alicerce para o desenvolvimento econômico do país e das pessoas, visto que a expansão de um depende da saúde financeira do outro. Assim, "o desenvolvimento da cidadania financeira se dá por meio de um contexto de inclusão financeira, de educação financeira, de proteção do consumidor de serviços financeiros e de participação no diálogo

sobre o sistema financeiro” (BCB, 2018, p. 7). Esse conceito é representado na Figura 01:

Figura 01: Atores e Conceitos da Cidadania Financeira.



Banco Central do Brasil, 2018.

No contexto da Figura 01, as *fintechs* se enquadram como facilitadoras da inclusão, ao proporcionarem maiores facilidades para acesso e conseguirem ampliar a abrangência geográfica e redução de burocracias. Além disso, os canais para participação do debate sobre o desenvolvimento e funcionamento do sistema financeiro nacional é uma opção para o diálogo entre entidades do setor financeiro e a sociedade em geral, com intuito de aumentar a adesão e a participação nas inovações tecnológicas do meio financeiro. Exercer os direitos e deveres financeiros proporciona estabilidade e desenvolvimento econômico e social.

Para Savoia, Saito e Santana (2007), na atual sociedade, as pessoas necessitam entender um amplo grupo de propriedades formais que possibilite a compreensão lógica das ações que influenciam o ambiente e se relacionam entre indivíduos e instituições. O conhecimento de parte dessas propriedades pode ser obtido pela educação financeira, que é a transmissão de conhecimento para o desenvolvimento de habilidades individuais, que possibilite a tomada de decisões embasadas e seguras, a fim de melhorar a gestão das finanças pessoais. Com o aprimoramento dessas capacidades, as pessoas conseguem se

integrar à sociedade e atuar de forma confiante no âmbito financeiro.

Além da disponibilidade de serviços financeiros, a inclusão financeira também requer educação financeira adequada. As *fintechs* podem desempenhar um papel importante na educação financeira, fornecendo informações e ferramentas para ajudar os consumidores a tomar decisões financeiras mais informadas e responsáveis. A confiança dos consumidores também é essencial para a adoção dessas tecnologias, e elas devem garantir a segurança e privacidade dos dados dos usuários (Galvão, 2024).

Segundo Teixeira (2023), o advento dos meios digitais trouxe muitos benefícios aos usuários em termos de instrumentos financeiros disponíveis e opções que melhor atendem aos seus interesses. As plataformas digitais deram aos indivíduos acesso a várias opções de produtos financeiros que, possivelmente, não teriam sem essas tecnologias. Isso significa que os consumidores não estão mais limitados aos serviços bancários tradicionais que nem sempre atendem às suas necessidades específicas. Com a ajuda de ferramentas digitais, os usuários podem explorar diversas opções financeiras individualmente adaptadas aos seus objetivos e preferências.

Esta maior liberdade de escolha proporcionada pelos meios digitais tem-se revelado extremamente vantajosa para os consumidores, permitindo-lhes encontrar soluções financeiras mais adequadas e adaptadas às suas necessidades específicas.

3 METODOLOGIA

Para desenvolvimento do estudo foi realizada uma busca sistemática de literatura no repositório de dados *on-line* Google Acadêmico, na qual foi possível encontrar artigos científicos, livros, dissertações de mestrado, teses de doutorado e resumos, com foco em estudos publicados nos últimos anos que se alinhavam com o tema pesquisado. Os termos de busca utilizados incluíram palavras-chave relevantes ao tema da revisão, como “*Fintechs*”, “inclusão financeira”, “sistema bancário” e assim por diante. A busca inicial resultou em um conjunto amplo de artigos, que foi refinado por meio da triagem de títulos, data de publicação, resumos e textos completos, para adequação ao objetivo da pesquisa.

Os critérios de inclusão consideraram estudos qualitativos que abordaram diretamente o tema “Tecnologia e Inclusão Financeira” com ênfase no papel das *fintechs* no acesso aos serviços financeiros. Foram excluídas as publicações que não disponibilizaram o texto completo e os que não eram relacionados ao tema. Os dados relevantes de cada estudo foram analisados e extraídos para comporem o embasamento teórico e discussão dos

resultados, incluindo informações sobre autores, ano de publicação, método de pesquisa, principais resultados e conclusões.

A pesquisa foi realizada, inicialmente, no segundo semestre de 2023. Porém, para aprofundamento e confirmação dos achados, foi revisada em junho de 2025. Foi realizada uma análise qualitativa para interpretar os resultados e desenvolver uma compreensão mais aprofundada do tema. Foram destacados temas recorrentes, pontos de convergência entre os estudos e *insights* relevantes. A metodologia serviu como estrutura para a condução da revisão bibliográfica qualitativa e a análise dos estudos selecionados.

4 DISCUSSÃO

A revisão da literatura destacou a importância das *fintechs* na promoção da inclusão financeira. A inclusão financeira é fundamental para o desenvolvimento econômico e social, uma vez que o acesso a serviços financeiros é essencial para indivíduos e comunidades. Essas entidades oferecem serviços financeiros mais acessíveis e adaptados às necessidades dos clientes, preenchendo lacunas deixadas pelos bancos tradicionais. Elas são instrumentos importantes para a promoção da inclusão financeira, especialmente ao fornecerem soluções inovadoras e acessíveis (Silva; Araújo Júnior, 2019; Cordeiro, 2019).

No entanto, é crucial garantir que esses serviços sejam verdadeiramente acessíveis a toda a população, incluindo aqueles que estão excluídos do sistema financeiro tradicional. A desigualdade digital, em que alguns não têm acesso à tecnologia, ficando assim em desvantagem, precisa ser abordada para assegurar que a inclusão financeira seja eficaz (Ferrarini, 2021; Teixeira, 2023).

As *fintechs* oferecem uma série de vantagens, como menor burocracia, taxas mais baixas, maior transparência e uma variedade de serviços financeiros. Esses serviços são geralmente mais acessíveis, rápidos e convenientes em comparação com os oferecidos pelas instituições financeiras tradicionais (Nubank, 2024; Silva; Araújo Júnior, 2019). Além disso, as *fintechs* desempenham um papel crucial na redução das taxas de juros, contribuindo para a redução das desigualdades sociais em termos de acesso ao crédito (Gialluca, 2022).

A promoção da inclusão financeira é substancialmente amparada por meio da democratização do acesso aos serviços financeiros e as *fintechs* exercem uma função essencial ao ultrapassar as barreiras tradicionais inerentes ao setor financeiro (Silva; Araújo Júnior, 2019). A educação financeira capacita os indivíduos a tomar decisões financeiras conscientes e responsáveis, promovendo o desenvolvimento de habilidades de

gerenciamento de dinheiro, orçamento e compreensão dos produtos financeiros disponíveis (Savoia; Saito; Santana, 2007).

As *fintechs* desempenham papel na educação financeira ao fornecer informações e ferramentas que auxiliam os consumidores a tomarem decisões financeiras mais informadas e responsáveis (Teixeira, 2023). A confiança dos consumidores na utilização destas ferramentas e serviços financeiros é fundamental e elas devem garantir a segurança e privacidade dos dados dos usuários para promover essa confiança. Assim, o Quadro 01 apresenta uma síntese acerca da relevância das *fintechs* para a disseminação da cidadania financeira.

Quadro 01: Contribuições de estudos anteriores sobre o impacto das *fintechs* na inclusão financeira.

Autor/ano	Objetivo	Resultados relevantes
Oliveira, 2018	Compreender como as <i>fintechs</i> podem ser uma oportunidade para se promover a inclusão financeira.	As TICs são ferramentas de inovação, sendo utilizadas na criação e prestação de serviços financeiro resultando em maior acesso para a população, inclusive aqueles que ainda não estão inseridos no sistema financeiro tradicional.
Silva; Araújo Júnior, 2019	Analisar o impacto das <i>fintechs</i> na indústria financeira.	<i>Fintechs</i> emergiram como motores de desenvolvimento tecnológico e inclusão financeira.
Cordeiro, 2019	Avaliar o papel das <i>fintechs</i> na promoção da inclusão financeira.	<i>Fintechs</i> são consideradas instrumentos cruciais para a inclusão financeira ao ampliarem o acesso aos indivíduos de diversas classes sociais.
Costa, 2022	Analisar a relação entre as <i>fintechs</i> e o processo de inclusão financeira de pessoas de baixa renda.	O público de baixa renda adere às <i>fintechs</i> para realizar transações financeiras básicas. É atraído pelo custo zero de anuidade dos cartões de crédito, menor custo ou custo zero na manutenção de contas correntes digitais e transações financeiras realizadas.
Gialluca, 2022	Investigar o papel das <i>fintechs</i> na erradicação da pobreza e redução da desigualdade social.	<i>Fintechs</i> contribuem para a redução da desigualdade social, principalmente no acesso ao crédito.
Ferreira, 2023	Investigar o relacionamento entre as <i>fintechs</i> e a inclusão financeira no contexto brasileiro.	Ao propiciar a inclusão social e ofertar serviços financeiros simplificados, as <i>fintechs</i> inserem os cidadãos como membros ativos da sociedade, com implicação na melhoria da qualidade de vida.
Nubank, 2024	Explorar a popularidade e significado do termo " <i>fintech</i> ".	<i>Fintechs</i> democratizam o acesso aos serviços financeiros, oferecendo vantagens como menor burocracia e taxas mais baixas.

Galvão, 2024	Analisar a influência da prontidão e aceitação de tecnologia sobre a percepção de cidadania financeira de usuários de serviços financeiros digitais.	Em uma sociedade capitalista, é necessário compreender e assegurar a inclusão, a educação financeira, a participação e proteção dos usuários, principalmente em períodos de inovações e migração dos serviços bancários tradicionais para o âmbito digital.
Kiyosaki, 1997* (Na época da publicação, as <i>fintechs</i> ainda não faziam parte do contexto).	Enfatizar a importância da educação financeira.	Educação financeira é fundamental para capacitar indivíduos a tomar decisões conscientes sobre dinheiro.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025.

O Quadro 01 demonstra que os estudos convergem ao destacar o papel das *fintechs* na transformação do setor financeiro, promovendo a inclusão financeira. As instituições virtuais são reconhecidas por preencherem lacunas deixadas por bancos tradicionais, oferecendo produtos mais acessíveis e adaptados às necessidades dos clientes. Além disso, a ênfase na importância da educação financeira, como destacado por Kiyosaki (1997), é um ponto comum nos achados, indicando que o conhecimento adequado é fundamental para decisões financeiras conscientes.

Entretanto, existem serviços oferecidos pelas *fintechs* pouco utilizados, como seguros, poupança, investimentos e acesso ao crédito e microcrédito, o que demonstra os limites de atuação delas, na medida em que esses tipos de serviços são essenciais para a inclusão financeira. As entidades de tecnologia financeira são uma alternativa de acesso aos serviços financeiros para famílias de baixa renda, visto que a tecnologia e o baixo custo de tarifas para manutenção de transações financeiras básicas são um diferencial, porém, a inclusão financeira plena ainda está longe de ser alcançada (Costa, 2022).

Para Ferreira (2023), a educação financeira é um desafio complexo, visto que nem a educação básica nacional é adequadamente difundida no Brasil. É certo que o setor público precisa incluir a educação financeira e digital no âmbito das políticas educacionais por meio da capacitação de professores, adaptação de currículos escolares e educação de jovens e adultos, para assim proporcionar uma melhoria na inclusão financeira do país. Ao propiciar a inclusão financeira, amplia-se também a inclusão social e, ao ofertar serviços financeiros simplificados, as *fintechs* funcionam como instrumentos de inserção dos cidadãos como membros ativos da sociedade.

Galvão (2024), ressalta a importância de estimular o investimento em tecnologia, inovação, segurança e a otimização nos produtos e serviços bancários, além de promover ações para mitigar desconfortos e possíveis riscos para promoção de uma sociedade

financeiramente inclusiva, participativa e capacitada, para assim, garantir a cidadania financeira de todos os usuários dos serviços financeiros em âmbito digital.

Oliveira (2018), salienta que a inclusão financeira não se refere apenas ao acesso de indivíduos e empresas a serviços financeiros. Logo, as *fintechs* são potenciais soluções para que cada vez mais indivíduos possam acessar e usufruir do sistema financeiro e, para isso, além dos usuários dos cartões e serviços financeiros, é necessária a inclusão de revendedores, empresários, entidades entre outros, para ampliar cada vez mais a rede financeira digital.

Portanto, o estudo corroborou a importância da inclusão financeira, e essa necessita da ampliação da educação financeira. Foi identificado que, embora as *fintechs* desempenhem um papel transformador, é necessário garantir que os benefícios se estendam a todos os nichos e segmentos da sociedade. A desigualdade digital é o desafio que precisa ser abordado para a inclusão financeira abrangente. Além disso, ressalta-se a importância contínua da educação financeira e da construção da confiança do consumidor para uma transição suave e equitativa para uma economia mais digitalizada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *fintechs* têm o potencial de transformar o setor financeiro, promovendo a inclusão financeira e democratizando o acesso aos serviços financeiros. No entanto, para que essa transformação seja efetiva, é necessário um esforço conjunto dos governos, entidades reguladoras, empresas e consumidores. Os governos devem criar um ambiente regulatório favorável, equilibrando a inovação e a proteção dos consumidores. Os reguladores devem supervisionar as atividades das *fintechs*, garantindo a estabilidade e a segurança do sistema financeiro.

As empresas *fintechs*, por sua vez, devem se comprometer com a transparência, ética e segurança cibernética. Elas devem investir em educação financeira, fornecendo informações claras e ferramentas para ajudar os consumidores a tomar decisões financeiras racionais. Os consumidores necessitam estar dispostos a experimentar e confiar nessas tecnologias, ao mesmo tempo em que mantêm uma postura vigilante em relação à segurança de seus dados pessoais.

Em suma, as *fintechs* têm um papel crucial na promoção da inclusão financeira, mas é necessário um ambiente regulatório favorável, educação financeira adequada e a confiança dos consumidores para que essa transformação seja bem-sucedida. O potencial das *fintechs* como agentes de mudança no setor financeiro é promissor e é fundamental aproveitar essa

oportunidade para criar um sistema financeiro mais inclusivo, eficiente e sustentável.

O desenvolvimento do estudo apresentou algumas limitações, sendo a principal delas a natureza predominantemente baseada em revisão de literatura. Apesar de valiosa para compreender os fundamentos teóricos e resultados de estudos anteriores, a ausência de dados empíricos ou percepções diretas dos usuários de serviços *fintech* pode ser considerada uma limitação significativa.

Para estudos futuros sugere-se a complementação dessa revisão de literatura com métodos empíricos, como a realização de questionários de percepção. Um estudo desse tipo permitiria explorar diretamente as percepções e experiências dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelas *fintechs*, proporcionando *insights* valiosos sobre como essas instituições são percebidas em termos de acessibilidade, confiabilidade e eficácia na promoção da inclusão financeira.

Além disso, investigações mais aprofundadas poderiam considerar as mudanças ao longo do tempo no ecossistema das *fintechs*, especialmente em resposta a eventos específicos, regulamentações ou avanços tecnológicos. Compreender como as *fintechs* se adaptam e impactam a inclusão financeira ao longo do tempo permitiria uma análise mais abrangente e informada sobre seu papel dinâmico na sociedade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Alefson Freitas de. ***Fintechs*: Inovação e Otimização do Sistema Financeiro no Brasil**. 2021. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Instituto Federal do Espírito Santo, Guarapari, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ifes.edu.br/handle/123456789/846?show=full>. Acesso em: 19 mai. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira?** Definição, papel dos atores e possíveis soluções. Brasília: BCB, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Informacoes_gerais/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 10 de jun. 2025.

CORDEIRO, Joaquim Pedro de Vasconcelos. ***Fintechs e inclusão financeira no Brasil*: uma abordagem delphi**. 2019. 103 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/46d0a97b-42d1-449e-a00c-6a0c85ac4071/content>. Acesso em: 08 abr. 2023.

COSTA, Rogério Donisete Lopes da. ***Fintechs e Inclusão Financeira*: Percepções dos Usuários**. 2022. 78 f. Dissertação (Mestrado em Gestão para a Competitividade) - Escola

de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/223b444b-62b8-45e8-85ab-d08df35b4ed0/content>. Acesso em: 11 jun. 2025.

FERRARINI, Leticia. Inclusão financeira em tempos de *fintech*. **Revista Percurso Unicuritiba**, v. 3, n. 41, p. 66-70, 2021. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/percurso/article/view/5532>. Acesso em: 22 abr. 2023.

FERREIRA, Ítalo Moíses. **Fintechs e inclusão financeira**. 2023. 12 f. Trabalho de conclusão de curso (Curso superior de tecnologia em Gestão Comercial) – Faculdade de Tecnologia Prof. Dr. José Luiz Guimarães, Assis, 2023. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/13230/1/Fintechs%20e%20inclus%c3%a3o%20financeira.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2025.

GALVÃO, Lucas Gabriel de Souza. **Percepção da Cidadania Financeira de Usuários de Serviços Financeiros Digitais: Uma Aplicação do Modelo TRAM**. 2024. 103 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mossoró, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/server/api/core/bitstreams/4ce206bb-aaf0-48de-b4aa-63d46fce361a/content>. Acesso em: 10 jun. 2025.

GIALLUCA, Alexandre Cotrim. **Fintechs – inclusão financeira como forma de erradicação de pobreza, redução de desigualdade social e incentivo à livre iniciativa**. 2022. 129 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Centro de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2022. Disponível em: <https://repositorio.sis.puc-campinas.edu.br/handle/123456789/16628>. Acesso em: 10 jun. 2025.

KIYOSAKI, Robert Toru. **Pai Rico, Pai Pobre: O que os ricos ensinam a seus filhos sobre dinheiro**. São Paulo: Editora Elsevier, 2000.

NUBANK. **O que é fintech e por que esse termo ficou tão popular?** Redação Nubank, 2024. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/fintech-o-que-e/>. Acesso em: 08 abr. 2025.

OLIVEIRA, Danilo Senen Cavallieri de. **Fintechs e Inclusão Financeira: O caso da implementação de uma plataforma digital de pagamentos em favelas do Rio de Janeiro e São Paulo**. 2018. 105 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/e5125998-c5c2-4520-b9b6-b2e8dc9940a3/content>. Acesso em: 11 jun. 2025.

SAVOIA, José Roberto Ferreira; SAITO, André Taue; SANTANA, Flávia de Angelis. Paradigmas da educação financeira no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 6, p. 1.121-1.141, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/XhqxBt4Cr9FLctVvzh8gLPb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 abr. 2023.

SCHUEFFEL, Patrick. *Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech*. *Journal of Innovation Management*, v. 4, n. 4, p. 32-54, 2016. Disponível em: https://journalsojs3.fe.up.pt/index.php/jim/article/view/2183-0606_004.004_0004/262. Acesso em: 22 abr. 2023.

SILVA, Gabriel Martins da Costa; ARAÚJO JÚNIOR, Alain Viana de. *Fintech: A disruptura do mercado financeiro e a reação dos bancos*. 2019. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Faculdade Doctum de João Monlevade, João Monlevade, 2019. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/xmlui/handle/123456789/2237>. Acesso em: 10 jun. 2025.

SOFIATO, Camila Bessa; ALVES, Felipe Lima; ROCHA, Guilherme Freitas; REIS, Letícia de Souza; SILVA, Lorena Victoria Rodrigues da; MARTINS, Maria Luiza Custodio. *Administração financeira: a contribuição da tecnologia na educação financeira na sociedade moderna*. 2023. 54 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Administração integrado ao Ensino Médio) - Etec Zona Leste, São Paulo, 2023. Disponível em: <http://ric-cps.eastus2.cloudapp.azure.com/handle/123456789/25002>. Acesso em: 19 mai. 2025.

TEIXEIRA, Maria Emília. Desigualdades modernas geradas pelas novas formas de prestação de serviços financeiros. *Human Review*, p. 3-10, 2023. Disponível em: <https://scispace.com/papers/desigualdades-modernas-geradas-pelas-novas-formas-de-2ygygmmc>. Acesso em: 27 mai. 2023.