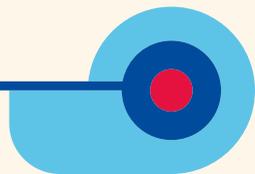


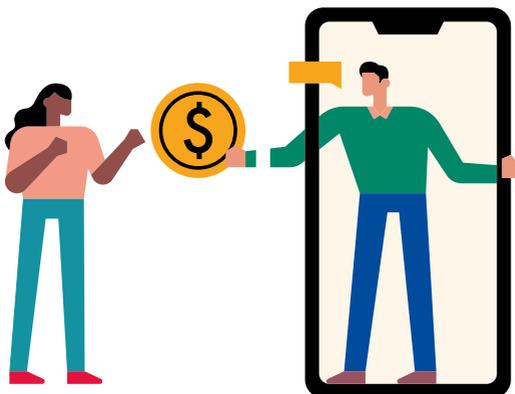


**A revolução  
dos entrantes:  
competitividade  
e inclusão  
financeira**

**Zetta**



## Carta aos leitores



**S**EGUINDO UMA TENDÊNCIA que já se consolidou, chegamos em 2022 certos de que este e os próximos anos serão de mais competição no setor financeiro e com impactos positivos para toda sociedade. Estamos diante de uma ampla agenda de reformas institucionais, dentro e fora do âmbito do Banco Central, que certamente irá reduzir barreiras entre as empresas do setor e, por consequência, entre os brasileiros e os serviços financeiros.

Também nos motiva saber que a Zetta já reúne 20 associados em menos de um ano de existência, compondo o retrato fiel de uma indústria cada dia mais diversa e dedicada em conciliar experiência, eficiência e atendimento centrados no cliente. Entre os associados, há os que atuam em setores muito distintos, desde criptomoedas até câmbio, ou com mercados específicos, como adolescentes e microempresários.

Em nosso terceiro estudo, “A Revolução dos entrantes: competitividade e inclusão financeira”, aprofundamos a reflexão sobre o papel fundamental das fintechs na democratização do acesso ao setor financeiro no país. Em 2020, vimos o número de fintechs crescer 34%, enquanto a concentração de ativos entre os principais participantes caiu para 67%, abandonando o piso de 70% que o mercado respeitava desde 2015.

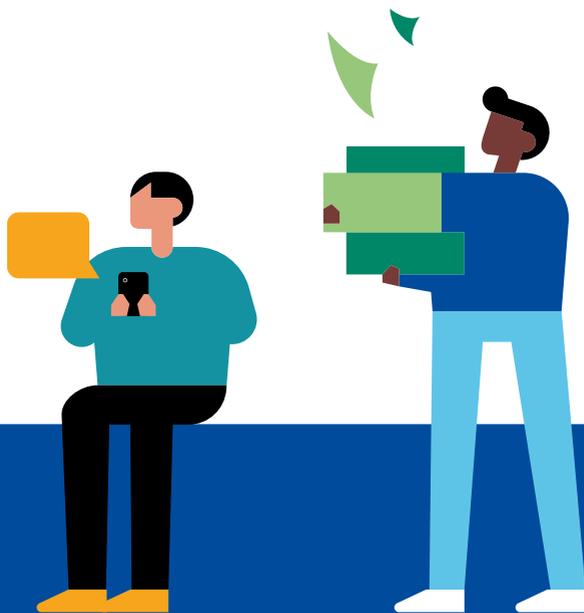
A estrutura inovadora e inclusiva dessas empresas permite a redução de tarifas e a praticidade na contratação de cartões, crédito ou criação de contas digitais. Tudo isso diretamente do celular e acessível aos cidadãos antes excluídos do sistema financeiro: ganha quem compra e quem vende, com serviços mais ágeis e com menor custo.

Esperamos que esse estudo contribua para o debate público e reforçamos mais uma vez nosso compromisso de trabalhar em conjunto com indústria, órgãos reguladores e governos em prol da competição, da simplificação de regulamentos e da educação financeira da população.

**François Martins**  
Diretor Vice-Presidente

PREFÁCIO

# Apresentação





## **O** MERCADO FINANCEIRO

brasileiro encontra-se em plena transformação. Por um lado, vivemos as mudanças que vêm quando a tecnologia da informação revoluciona a infraestrutura de conexão e processamento de dados em que se baseiam os serviços financeiros - a dita invasão das fintechs. Por outro, e complementando essa invasão,

**há um ampla agenda de reformas institucionais em curso, dentro e fora da agenda BC+/BC#, com uma lógica geral de potencializar seus benefícios, reduzindo barreiras à competição entre novas e velhas empresas e tecnologias.**

Essas barreiras podem ser tanto barreiras à entrada convencional (requisitos prudenciais, por exemplo) quanto barreiras informacionais, como falta de acesso equânime a dados do cliente que dificultam a competição no mercado de crédito.

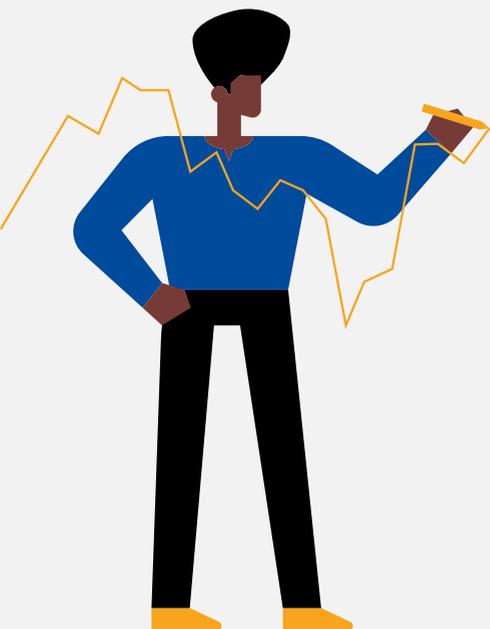
Essas transformações trazem a promessa de grandes benefícios: na redução de custos, no aumento da eficiência, e na democratização do setor, não apenas viabilizando novas oportunidades de negócio como também trazendo a inclusão de uma grande parcela da população que ainda tem acesso limitado ou de má qualidade a serviços financeiros. Mas até que ponto essa promessa está sendo cumprida? Temos, de fato, obtido esses benefícios? Em que medida cada reforma institucional tem funcionado? Que outros efeitos as transformações têm causado? Há, portanto, também uma ampla agenda de pesquisa para nós economistas.

A Zetta, ela própria um produto da revolução fintech em curso, tem contribuído para ajudar-nos nessa tarefa de entender o que está acontecendo, publicando estudos que, numa linguagem acessível mas sem abrir mão do

rigor científico, iluminam aspectos importantes das transformações em curso.

**Essas transformações prometem a inclusão de uma grande parcela da população que ainda tem acesso limitado ou de má qualidade a serviços financeiros.**





É com prazer portanto que exerço a tarefa de apresentar o mais novo estudo da Zetta, que faz uma análise de como a reforma nas regras de proporcionalidade nos requerimentos prudenciais do Banco Central viabilizou a entrada de novos concorrentes e a expansão dos serviços de meio de pagamento, em particular o cartão de crédito, de forma inclusiva. O estudo faz uso da Pesquisa de Orçamento Familiar (POF), o que permite prover ao leitor uma radiografia detalhada de como a inclusão se dá: que segmentos da população passaram a ter acesso ao serviço, e de como essa inclusão é devida à redução dos preços proporcionada pela maior competição.

---

### **LEONARDO REZENDE**

professor da Cátedra Dionísio Dias Carneiro de Organização Industrial no Departamento de Economia da PUC-Rio



# Sumário

## 1

---

A proporcionalidade e os novos entrantes

---

PÁG. 10

## 2

---

Fintechs e o acesso a serviços financeiros

---

PÁG. 18

## 3

---

Por que a inclusão financeira é importante?

---

PÁG. 62

## 4

---

Conclusão

---

PÁG. 76



01



A proporcionalidade  
e os novos entrantes



**O MERCADO FINANCEIRO** é historicamente caracterizado por altos índices de concentração bancária e baixa competição. É um segmento altamente regulado que exige, além de comprovado conhecimento técnico dos dirigentes e requisitos específicos para o controlador, capacidade financeira robusta e comprovada para eventuais adversidades. Essas precauções legítimas da regulação acabam se tornando, na prática, uma barreira de entrada a novos participantes no mercado e, portanto, limitando a competição.

**No entanto, este cenário está mudando graças ao avanço no uso da tecnologia e no desenvolvimento de novos modelos de negócios que buscam reduzir custos, burocracias e facilitar a oferta de serviços ao consumidor final.** Costuma-se denominar esses novos modelos de negócios de “fintechs”, termo este comumente utilizado para designar toda empresa que desenvolve e presta serviços financeiros a partir de ambiente digital. No universo de empresas reguladas, há possibilidades de licenças: instituições de pagamento<sup>1</sup>, sociedades de crédito direto<sup>2</sup>, sociedades de empréstimo entre pessoas<sup>3</sup>, sociedades de crédito, financiamento e investimento<sup>4</sup>, e até mesmo para operar como bancos.

---

#### FONTES

1 Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

2 Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

3 Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

4 Disponível em: [Banco Central do Brasil](#)

**Para a Zetta, o que determina a atuação de uma empresa no âmbito de fintech é a essência de seu modelo de negócios. Ele deve estar fundamentado na tecnologia e no usuário como pontos centrais de sua estratégia e operação.**

O modelo de negócios inaugurado pelas fintechs revolucionaria não apenas a forma pela qual serviços financeiros são prestados, mas também o ordenamento jurídico que regulamenta todo o mercado. Em 2013, reconhecendo a relevância e fundamentalidade das fintechs de pagamento para o desenvolvimento econômico, foi definida pelo Congresso Nacional a atividade dos arranjos de pagamento e as instituições de pagamento, por meio da Lei 12.865, de 9 de outubro daquele ano.



Até então, o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) era integrado apenas por câmaras e prestadores de serviços de liquidação, conforme legislação de 2001<sup>5</sup>. Enquanto regulador competente, o Banco Central também editou, naquela oportunidade, uma série de normativas regulamentando a constituição, autorização e funcionamento das instituições de pagamento e seus arranjos.

Esse marco jurídico-regulatório foi essencial para permitir um ambiente mais favorável ao desenvolvimento e surgimento de novos negócios. Na prática, essas novas figuras regulatórias permitiram a incorporação da inovação pelas fintechs aos serviços financeiros e, em especial, aos serviços de pagamentos. Isoladamente, no entanto, a Lei e as regulamentações respectivas não eram suficientes para estimular novos entrantes e garantir um mercado competitivo.

---

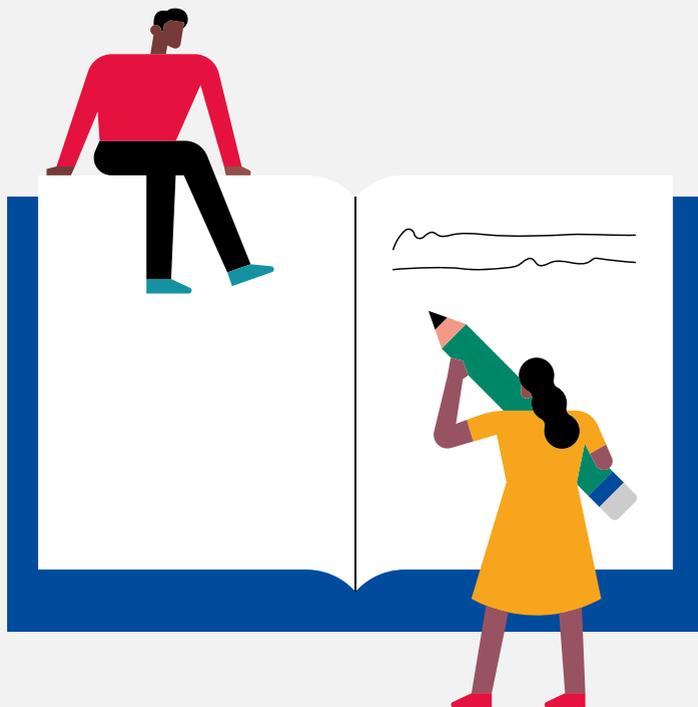
**FONTES**

**5** Conforme a Lei nº 10.214, de 27 de março de 2001.

**Foi pensando nisso que o Banco Central implementou, em 2016, uma agenda de trabalhos pró-concorrência, a Agenda BC+, estruturada em quatro pilares centrais: cidadania financeira, modernização da legislação, maior eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e crédito mais barato.**

O princípio da agenda era o mesmo das fintechs: **melhorar os serviços para os clientes do sistema financeiro, mirando desde a educação financeira até a simplificação de regulamentos**, tendo em vista o porte e perfil das instituições.

Um ano depois da criação da Agenda BC+, o Banco Central optou por reformular as regras justamente categorizando as instituições de acordo com o porte e relevância de suas atividades - o que se denomina tecnicamente por “segmentação prudencial” -, em cinco segmentos (S1 a S5), sendo o S1 composto por instituições e conglomerados mais complexos e relevantes (isto é, aqueles que trazem um risco sistêmico maior), e o S5 pelas instituições e conglomerados mais simples, ou que implicam menor risco sistemicamente. Assim, foi assegurado que cada instituição estaria sujeita a um conjunto de regras equilibrado, compatíveis com o seu porte, o seu risco e a sua complexidade.



Em 2019, houve reformulação e modernização da Agenda BC+, que foi relançada como Agenda BC#. Estruturada inicialmente em quatro pilares - **inclusão**, **transparência**, **competitividade** e **educação** -, acabou com cinco frentes, quando, em 2020, foi incluída a **sustentabilidade**.

Dentre as ações da Agenda BC#, destacamos a adoção de um sandbox regulatório pelo Banco Central, movimento que também encontrou espaço no mercado de seguros e de investimentos (com implementação de sandboxes pelos respectivos reguladores, Superintendência de Seguros Privados, a SUSEP, e Comissão de Valores Mobiliários, a CVM).



**Sandbox é um ambiente que facilita testes de projetos inovadores, mediante regras mínimas. Ele foi criado para que a avaliação de novidades em favor da competição seja mais ágil.** Esse modelo surgiu no Reino Unido e hoje é comum na Ásia e na Europa, entre outras regiões.

Por meio do sandbox, projetos inovadores poderão ser testados em um ambiente controlado e por um período restrito de tempo. Vê-se, portanto, uma postura ativa do regulador de não só permitir a inovação, mas também de incluí-la no sistema, criando um arcabouço regulatório proporcional e compatível aos riscos oferecidos por esses projetos, garantindo, por meio desse ambiente controlado, também a solidez do mercado.

Além disso, o Banco Central, junto com a Fenasbac, promove o Lift - Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas - que, desde 2018, atua para fomentar a inovação no Sistema Financeiro Nacional.

**Outra importante medida foi a implementação do Open Banking. Por meio desse novo sistema, haverá o compartilhamento de informações relevantes dos clientes e produtos contratados, mediante consentimento pessoal.**

Reconhece-se, portanto, a relevância de uniformizar o nível de informação que se tem a respeito de um cliente para garantir que haverá um ambiente competitivo.

Nós, empresas de tecnologia que atuam no setor financeiro, estamos em constante mudança. Assim, é importante que os reguladores estejam sempre dispostos a rever seus normativos, acompanhando o desenvolvimento e a inovação. Essas regras devem ser sempre revistas diante das novas realidades e novos modelos de negócios, permitindo novos atores em um mercado que se deseja cada vez mais competitivo e equilibrado. É preciso, portanto, ponderar a proporcionalidade das normas e a solidez do sistema financeiro, como forma de transferir as vantagens da inovação para o mercado como um todo, especialmente os consumidores.

E é justamente pensando nos consumidores que analisaremos, na próxima seção, o impacto das fintechs no acesso a serviços financeiros.

## 02



### Fintechs e o acesso a serviços financeiros



**D**E ACORDO com o Relatório de Economia Bancária do Banco Central, a concentração dos cinco maiores participantes nos ativos totais<sup>6</sup> foi de 67% em 2020, uma tímida queda de 2 pontos percentuais (p.p.) em relação a 2015, quando a estatística foi de 69%<sup>7</sup> (**Gráfico 1**). O cenário é similar ao que observamos nas operações de crédito<sup>8</sup>, em que os cinco maiores responderam por 69% em 2020 (ante 73% em 2015). Ao analisar o estoque de crédito para pessoas físicas<sup>9</sup>, a concentração é ainda maior: o pedaço desse grupo foi de 78% em 2020 (em comparação com 81% em 2015). Ainda que se tenha observado redução dos indicadores de concentração entre os anos analisados, nota-se que a queda foi bastante modesta.

---

#### FONTE

**6** Para a construção da série de ativos totais, o Banco Central do Brasil considera o Ativo Total Ajustado, que exclui as aplicações em depósitos interfinanceiros, os repasses interfinanceiros e os investimentos em instituições autorizadas a funcionar. Foram considerados os ativos dos segmentos bancário e não bancário, abrangendo os seguintes tipos de instituições: bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, bancos de investimento, cooperativas de crédito, bancos de desenvolvimento e instituições não bancárias de crédito.

**7** Disponível em: [\*\*\*Banco Central do Brasil\*\*\*](#)

**8** Nas operações de crédito, são considerados os saldos da carteira ativa de todas as operações de crédito das instituições dos segmentos bancário e não bancário.

**9** Para a construção do estoque de crédito, foram considerados os segmentos bancário e não bancário.

No mesmo período, no entanto, houve expressivo crescimento do número de fintechs no Brasil, como pode ser observado no Gráfico 2. **Portanto, apesar de todos os avanços realizados pelas fintechs, ainda há muito espaço para aumento da competição, uma vez que os ativos e o mercado de crédito, por exemplo, continuam concentrados.**

Os efeitos da baixa competitividade são notórios. Em um estudo recente para o Brasil, publicado em série promovida pelo Banco Central, pesquisadores do MIT (Massachusetts Institute of Technology) e do Banco Central avaliaram os impactos da redução de competitividade bancária sobre spreads (diferença entre as taxas de empréstimo e de depósito) e volume de empréstimos para firmas<sup>10</sup>. Eles encontraram evidências de que a redução na concorrência leva a um aumento dos spreads e redução do volume de empréstimos. A análise explora episódios de fusão e aquisição de bancos como fonte externa de variação da competição local (a nível do município). O artigo também mostra que a redução da competição bancária tem efeitos na economia real, com redução de emprego, salários e produção na maior parte dos setores analisados.

---

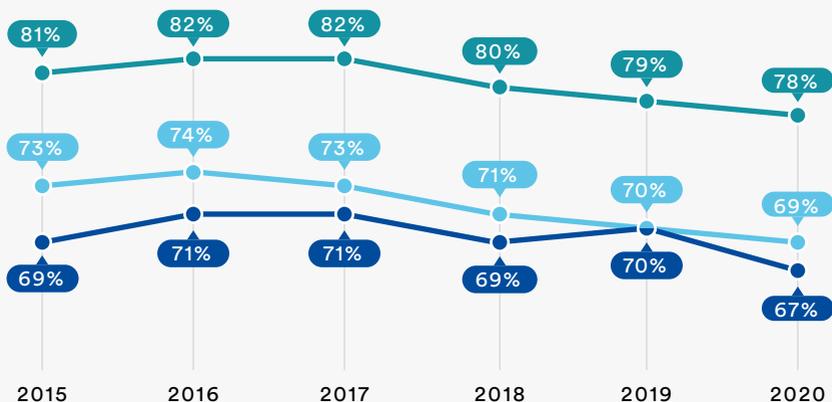
**FONTE**

**10** Disponível em: [\*\*\*Banco Central do Brasil\*\*\*](#)

Gráfico 1

## Concentração dos 5 maiores participantes

- Nos ativos totais
- Nas operações de crédito
- No estoque de crédito para pessoa física



Fonte: Relatório de Economia Bancária, Banco Central do Brasil  
Nota: Dados referentes a dezembro de cada ano

Gráfico 2

## Evolução do número de fintechs



Fonte: Distrito – Inside Fintech Report 2020



Assim, podemos perceber que uma baixa competição no setor bancário leva a piores condições de crédito para os consumidores e baixo compromisso com melhorias na oferta de produtos e serviços bancários. Isso pode incluir, por exemplo, as possibilidades de digitalização de operações financeiras, essenciais para as novas tendências de relacionamento com o cliente.

É nítido como a inclusão financeira dos brasileiros avançou nos últimos anos paralelamente à redução da concentração bancária, ainda que paulatina, e ao aumento da competição. Alcançar a população desassistida, em geral, exige maior esforço das instituições, o que é estimulado pela competição. Isso porque boa parte desta população está distante dos grandes centros urbanos, o que implica maiores custos para os bancos tradicionais atenderem a essa parcela, dado que as agências bancárias são as “portas de entrada” mais comuns para eles; não possui histórico de crédito; ou dispõe de pouco ou nenhum entendimento sobre produtos financeiros.

**Assim, para essas dificuldades serem superadas, são necessárias mais tecnologia, mais desburocratização dos processos e evolução dos modelos tradicionais de crédito.**

Com DNA em tecnologia, as fintechs surgiram justamente superando essas dificuldades. A estrutura inovadora dessas empresas possibilita a ausência de tarifas, e a praticidade na contratação de cartões, crédito ou criação de contas digitais diretamente pelo celular está permitindo que muitos cidadãos, antes excluídos do sistema financeiro tradicional, tenham acesso a uma oferta variada de produtos.



Com relação à concessão de crédito, as tecnologias de transformação digital, a exemplo das técnicas de Big Data e dos sistemas inteligência artificial, têm sido aliadas no aprimoramento dos processos. O uso de alguns dados pessoais, em conformidade com a legislação e regulações aplicáveis, habilita as fintechs a produzirem as avaliações necessárias e adequadas para a compreensão do perfil de seus consumidores, oferecendo um serviço baseado nas expectativas e necessidades de seus clientes.

Considerando o desafio relacionado ao baixo entendimento de serviços financeiros por parte da população desassistida, **as fintechs facilitam o uso desses serviços e também direcionam esforços para a educação financeira de potenciais clientes. Educação financeira é essencial para que os consumidores gerenciem melhor suas finanças e tenham menor risco de se endividar além de suas possibilidades.**

Dessa forma, iniciativas como conteúdos educativos de linguagem simples e acessível por meio de blogs<sup>11 12 13</sup>, publicações nas redes sociais e e-mails informativos aos clientes estão entre diferenciais das fintechs para ampliar o conhecimento dos consumidores sobre serviços financeiros.

---

**FONTE**

**11** Disponível em: [Mercado Pago](#)

**12** Disponível em: [Banco Inter](#)

**13** Disponível em: [Blog Nubank](#)



**Assim, fica claro que o impacto da disseminação de fintechs no mercado brasileiro pode ser sentido em diversos segmentos que não eram assistidos financeiramente.**

A fim de entender como as fintechs podem ter impactado o acesso a produtos financeiros, analisamos os microdados das Pesquisas de Orçamentos Familiares (POFs) dos anos de 2008-2009 e 2017-2018, que têm abrangência nacional. Além de serem as POFs mais recentes, as pesquisas permitem traçar um panorama inicial de antes e depois da introdução das fintechs no país, uma vez que as principais empresas de tecnologia de serviços financeiros foram criadas após 2010.

Com esse objetivo, a principal variável analisada é de acesso a cartão de crédito, único produto financeiro de interesse presente em ambas as POFs. Portanto, a análise limita-se à inclusão financeira relacionada à posse de cartão de crédito.

Além disso, ressalta-se que a expectativa é de que estejamos captando um movimento inicial de inclusão financeira associado às fintechs. Segundo levantamento da plataforma Distrito com dados até 2019, quase metade (49,6%) das fintechs brasileiras foram criadas entre os anos de 2016 e 2019<sup>14</sup>. Isso significa que, em 2017-2018, último período de nossa análise, muitas fintechs ainda estavam em estágio inicial ou de consolidação.

Assim, com a maior presença das fintechs no país, acelerada também pela digitalização da economia durante a pandemia da Covid-19, um impacto mais completo das fintechs sobre estatísticas de acesso ao sistema financeiro deve ser sentido nas próximas POFs.

---

**FONTE**

**14** Disponível em: [Distrito](#)

BOX 1.

## O que é a POF?

A POF é uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Dentre os principais objetivos da pesquisa, está a mensuração das estruturas de gastos e rendimentos das famílias.** Além de informações associadas ao orçamento familiar, outras características das famílias também são investigadas, como acesso a serviços financeiros, objeto de interesse especial neste estudo.

A pesquisa é feita por amostragem e tem como unidade de investigação o domicílio. Na POF de 2008-2009, foram entrevistados 55.970 domicílios; na pesquisa de 2017-2018, foram 57.920. Cada domicílio está associado a um peso amostral, o que permite que os dados da pesquisa sejam usados para estimativas populacionais. O peso é calculado por domicílio, e atribuído a cada família e pessoa desse domicílio.



Na análise de acesso a cartão de crédito, acesso foi definido como uma ou mais pessoas da família possuírem cartão de crédito<sup>15</sup>. São examinadas aberturas por região e condição do domicílio (urbano ou rural), renda per capita, bem como por características da pessoa de referência da família (raça, sexo e, para a POF 2017-2018, carteira assinada). A pessoa de referência da família é definida como aquela responsável por uma das seguintes despesas: aluguel, prestação do imóvel ou outras despesas de habitação, como condomínio, por exemplo.

---

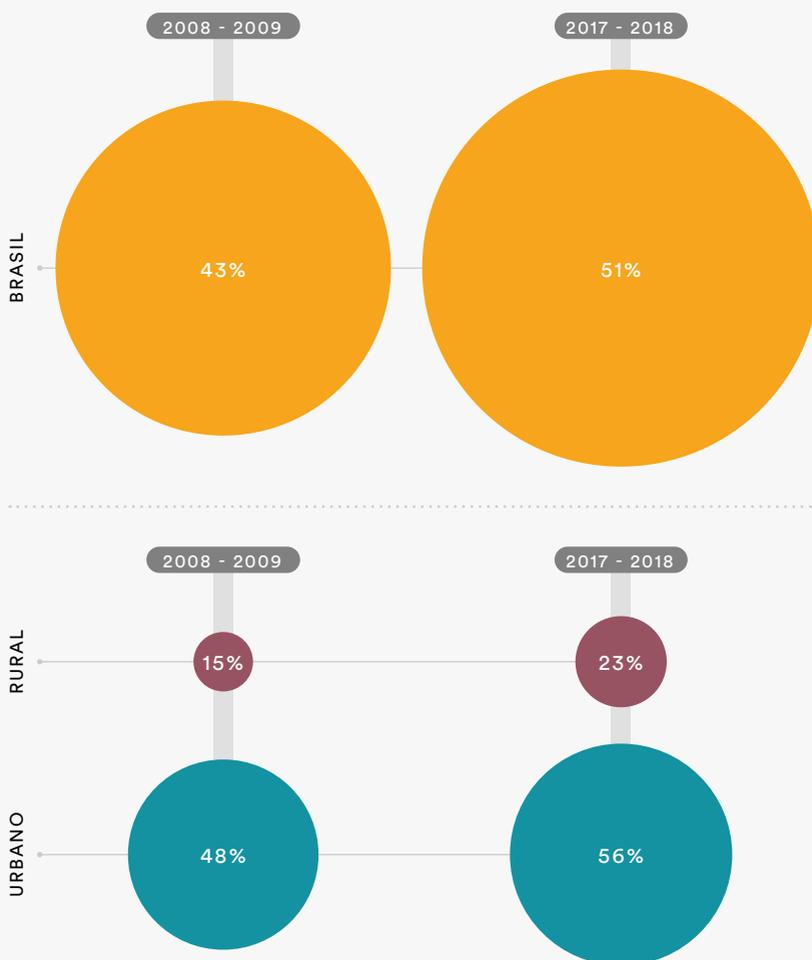
#### **NOTA METODOLÓGICA**

**15** Nos dados analisados neste estudo, foram consideradas apenas pessoas com 10 anos ou mais. Além disso, foram excluídos da análise moradores nas condições de empregado doméstico e parente de empregado doméstico, uma vez que a posse de cartão de crédito por parte de algum membro da família não implica que o empregado doméstico ou seu parente tenha acesso ao produto. Por fim, cabe ressaltar que a variável que indica se a pessoa de referência tem ou não carteira assinada se refere a um subconjunto da amostra, uma vez que exclui, por exemplo, empregadores, trabalhadores por conta própria e pessoas fora da força de trabalho.

As **Tabelas 1, 2, 3 e 4** mostram o percentual de pessoas no Brasil com acesso a cartão de crédito segundo as pesquisas de 2008-2009 e 2017-2018.

Tabela 1

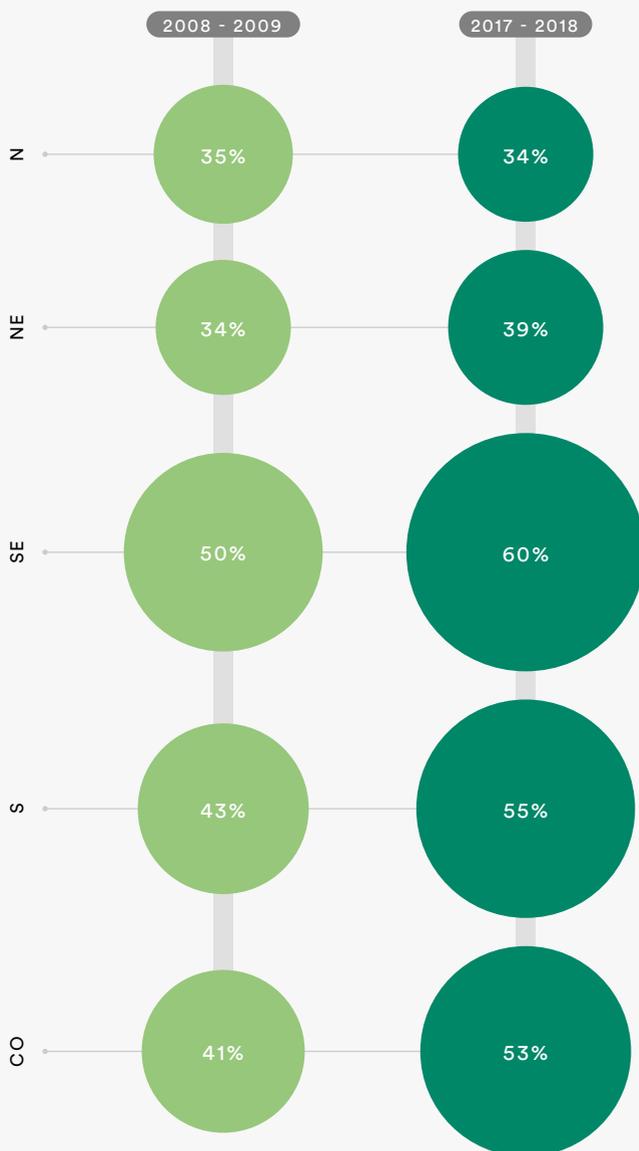
## Acesso a Cartão de Crédito *Localização do Domicílio*



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 2

## Acesso a Cartão de Crédito *Grandes Regiões*



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 3

## Acesso a Cartão de Crédito *Renda per capita*

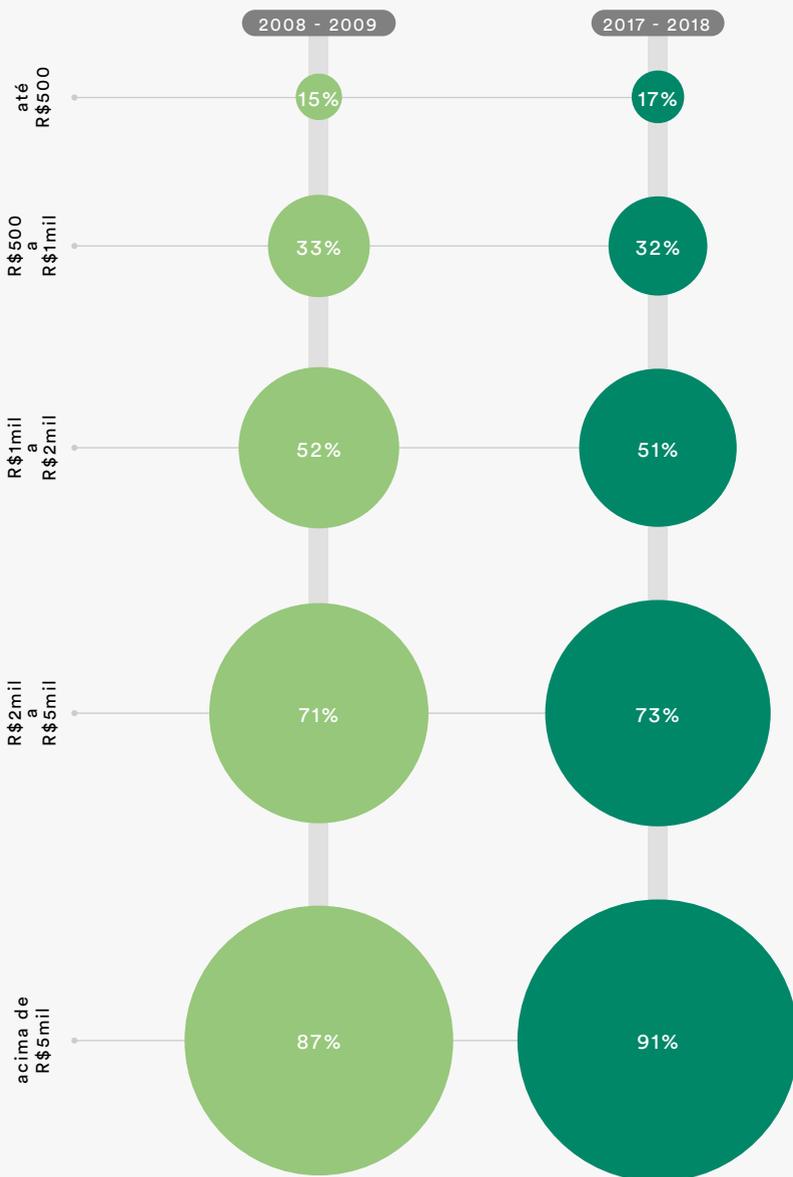
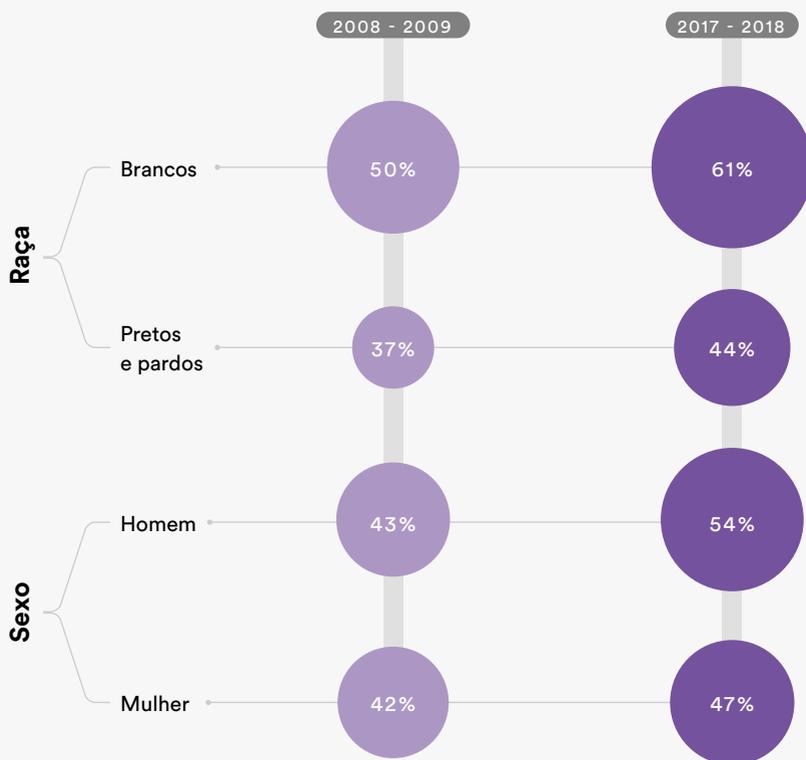
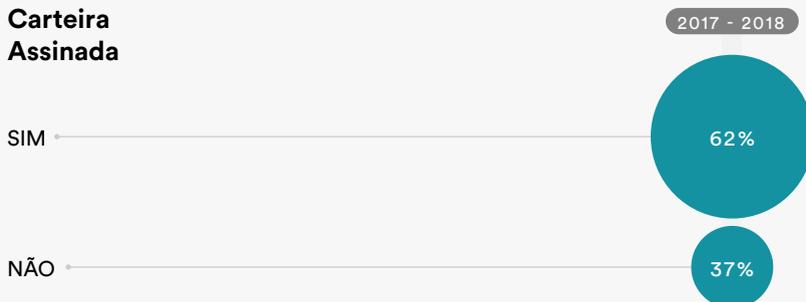


Tabela 4

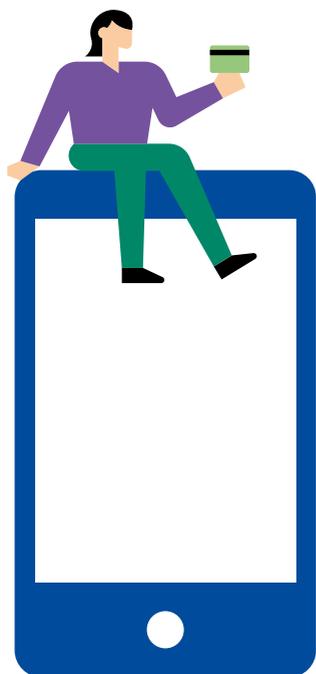
## Acesso a Cartão de Crédito *Pessoa de Referência*



### Carteira Assinada



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE



**Os dados mostram que a probabilidade de um brasileiro ter acesso a um cartão de crédito em 2008-2009 era de 43% e aumentou 8 pontos percentuais (p.p.) em 9 anos, chegando a 51% em 2017-2018.**

A fim de comparação, de acordo com o estudo da Zetta, A transformação do Pix para os pagamentos brasileiros<sup>16</sup>, 52% da população possuía um cartão de crédito em 2021. A alta no acesso ao cartão de crédito parece coincidir com o crescimento da penetração das fintechs no mercado brasileiro mostrado no Gráfico 2.

---

**FONTE**

**16** Disponível em: [Zetta](#)

Quando analisamos as características da pessoa de referência da família, os dados da POF revelam que, em 2008-2009, o acesso a cartão de crédito entre os autodeclarados pretos ou pardos era de 37%, enquanto para brancos, a estatística era de 50%. Em 2017-2018, esses percentuais passaram para, respectivamente, 44% e 61%.

**Portanto, foi observado aumento do acesso a cartão de crédito em ambas as etnias analisadas. Ainda assim, nota-se que o ritmo de inclusão é desigual entre elas.**

Outro dado interessante diz respeito às diferenças de acesso a cartão de crédito entre homens e mulheres, particularmente em 2017-2018. Em 2008-2009, 44% dos brasileiros em famílias em que pessoa de referência era do sexo masculino tinham acesso a cartão de crédito. Considerando grupos com chefe de família mulher, a estimativa de acesso foi de 43%. Em 2017-2018, as proporções estimadas passam para 54% para homens (crescimento de 11 p.p.), e 47% para mulheres (crescimento de 4 p.p.). Ainda assim, verifica-se que **a proporção de pessoas com acesso a cartão de crédito aumentou tanto para homens quanto para mulheres nos períodos entre 2008-2009 e 2017-2018.**

Por fim, outra discrepância está entre aqueles registrados ou não registrados formalmente pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Em 2017-2018 - única POF com este dado disponível -, tinham acesso a cartão de crédito 62% das pessoas em famílias em que a pessoa de referência possuía carteira assinada. Em contrapartida, a proporção é de 37% para indivíduos em famílias em que a pessoa de referência não possuía carteira assinada. Este dado ganha especial importância uma vez que a população com emprego informal no Brasil é elevada. Segundo dados coletados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), o índice de trabalho informal no Brasil aumentou para 40% da população empregada no trimestre com fim em maio de 2021 (ante 38% no mesmo período em 2020)<sup>17</sup>.

As **Tabelas 5, 6, 7 e 8** aprofundam os dados das primeiras tabelas e mostram o acesso a cartão de crédito entre as POFs, conforme faixas de renda.

**Levar em consideração a renda é importante, pois, muitas vezes, o que mais afeta o baixo acesso a um produto financeiro é justamente a renda.**

---

**FONTE**

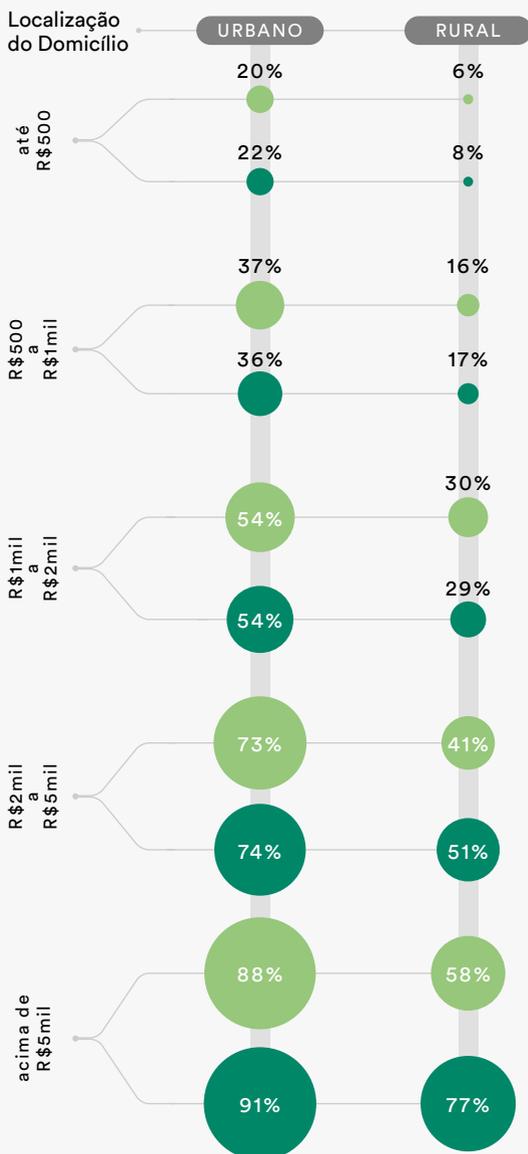
**17** Disponível em: [Agência Brasil](#)

Tabela 5

# Acesso a Cartão de Crédito

Localização do Domicílio por faixa de renda

● 2008 - 2009 ● 2017 - 2018



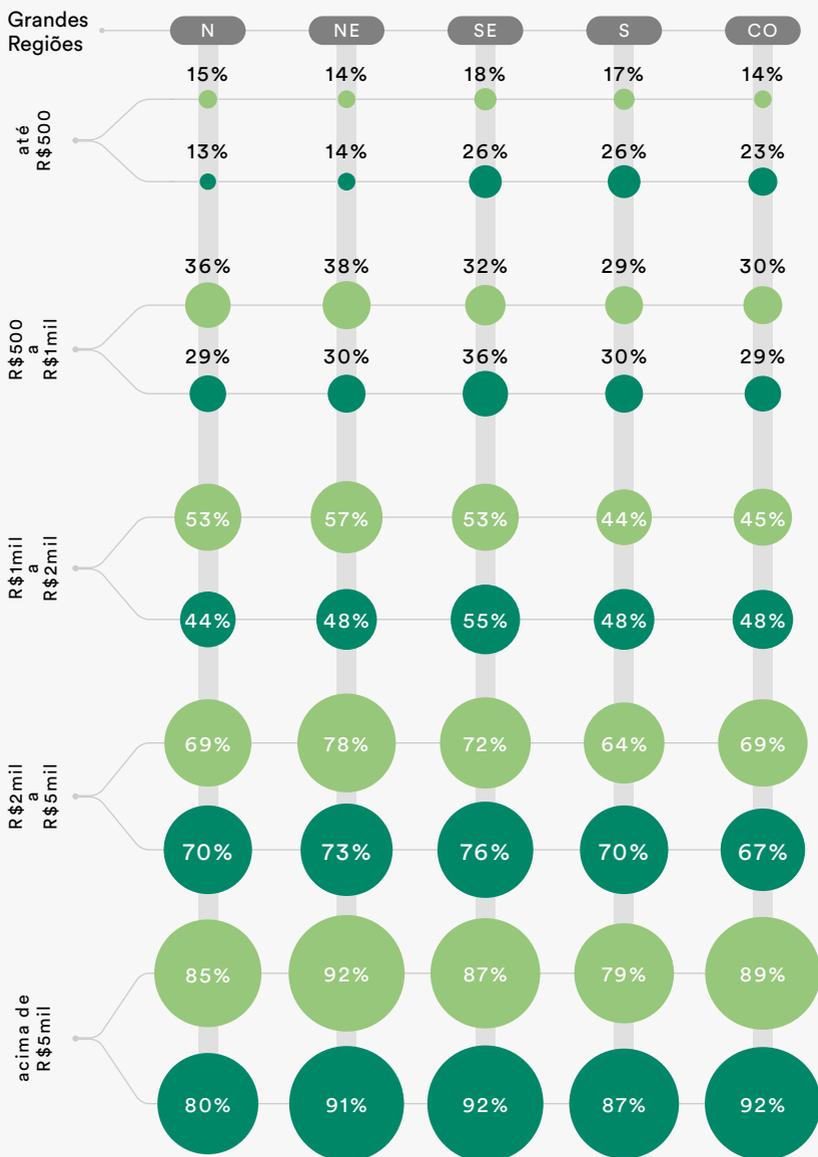
Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 6

# Acesso a Cartão de Crédito

Grandes Regiões  
por faixa de renda

● 2008 - 2009 ● 2017 - 2018



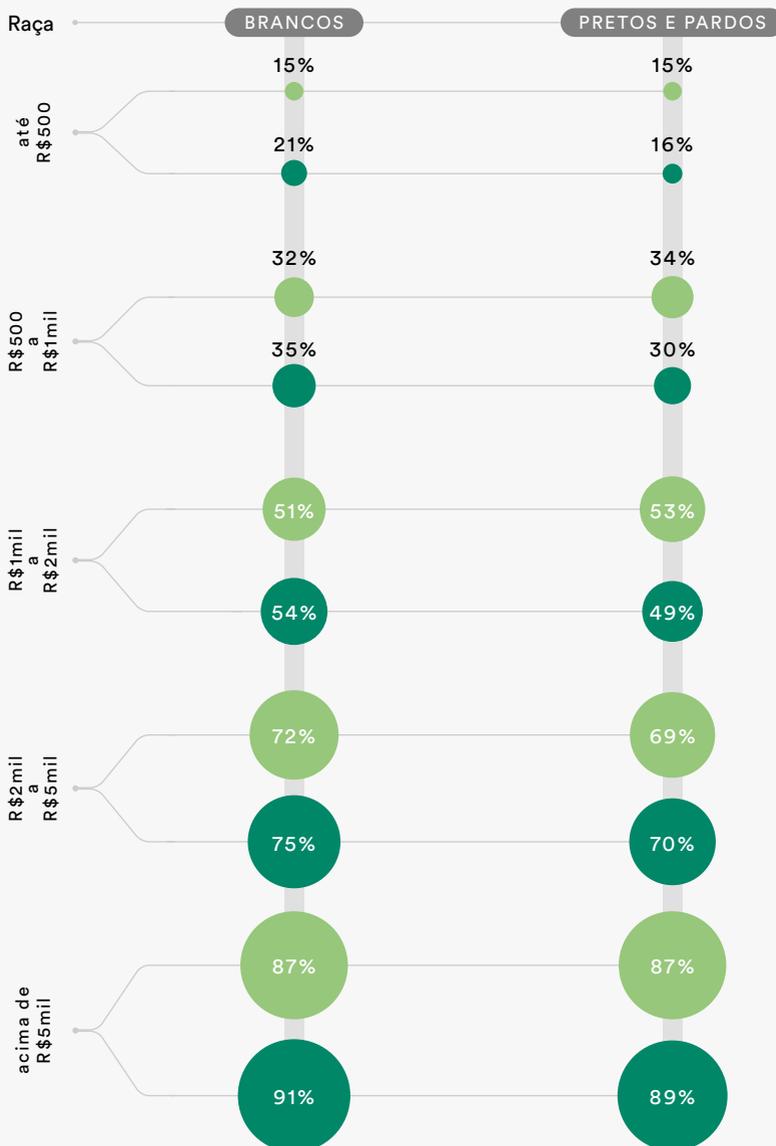
Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 7

# Acesso a Cartão de Crédito

Pessoa de Referência  
por faixa de renda

● 2008 - 2009 ● 2017 - 2018



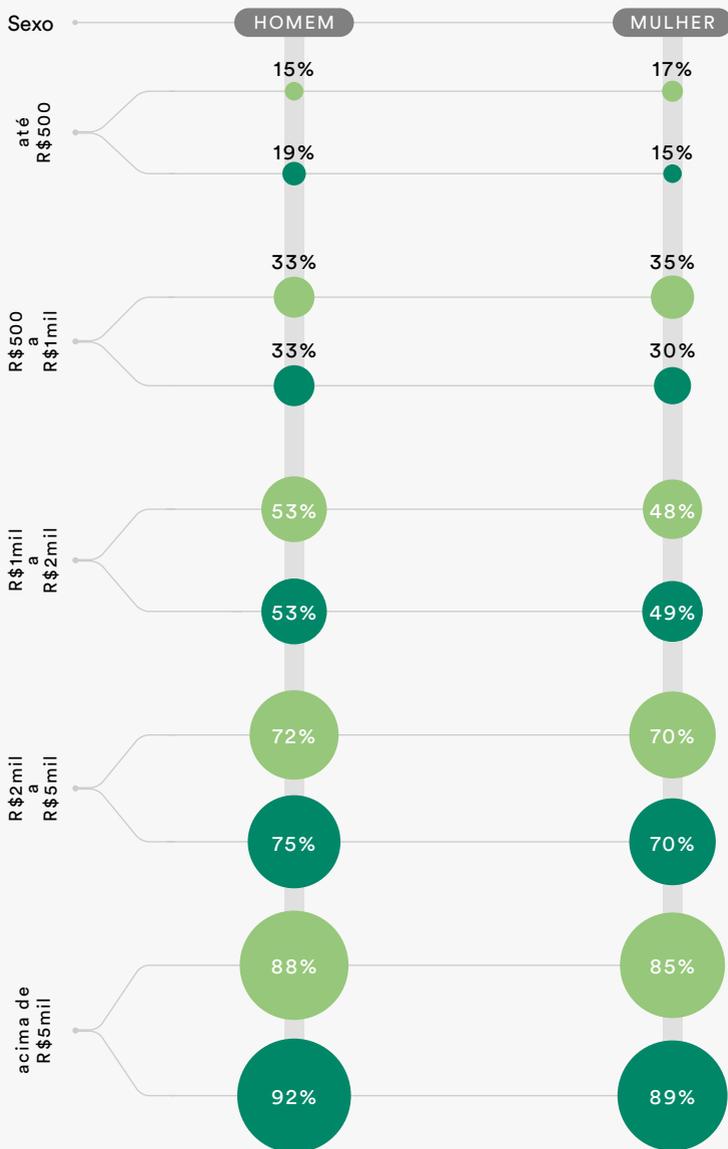
Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 8

# Acesso a Cartão de Crédito

Pessoa de Referência  
por faixa de renda

● 2008 - 2009 ● 2017 - 2018



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

## A análise das Tabelas 5, 6, 7 e 8 confirma as expectativas: o fator renda tem um peso muito relevante sobre o acesso a cartão de crédito.

Quando analisamos indivíduos em famílias com renda per capita de até R\$ 500, a proporção das pessoas com acesso a cartão de crédito é bastante similar entre brancos e pretos ou pardos, e entre homens e mulheres<sup>18</sup>. Na média, a proporção é de 15% em 2008-2009, e de 17% em 2017-2018. Quando analisamos a outra ponta, ou seja, pessoas em famílias com renda per capita superior a 5 mil reais, há expressivo aumento no acesso a cartão de crédito - sendo uma média de 87% em 2008-2009 e de 91% em 2017-2018.

Deste modo, a razão para o menor acesso a cartão de crédito em famílias em que a pessoa de referência é mulher ou de etnia preta ou parda tem relação direta com a menor renda per capita deste público.

---

### FONTE

**18** Novamente, a característica se refere à pessoa de referência da família.

Ainda na **Tabela 5**, ao analisar o acesso a cartão de crédito entre indivíduos de áreas urbana e rural, nota-se que, mesmo controlando por renda, aqueles que vivem em áreas rurais têm estatísticas de acesso substancialmente inferiores às daqueles que residem em áreas urbanas. Considerando a POF 2017-2018, para a faixa de renda per capita até 500 reais, enquanto 22% das pessoas em áreas urbanas possuíam acesso a cartão de crédito, na área rural esse número era de 8%. No outro extremo, para a faixa de renda per capita superior a 5 mil reais, o acesso era de 91% entre aqueles na área urbana, e de 77% entre as pessoas residentes em áreas rurais. Nos dois casos, **o acesso de pessoas em áreas rurais é 14 p. p. inferior ao acesso de pessoas em áreas urbanas.**

Uma outra forma de analisar os dados da POF (**Tabelas 9, 10, 11 e 12**) é entender quem são as pessoas com acesso a cartão de crédito em 2008-2009 e em 2017-2018. Será que houve alguma mudança no perfil de acesso?

Tabela 9

## Perfil das pessoas com acesso a cartão de crédito *Localização do Domicílio*

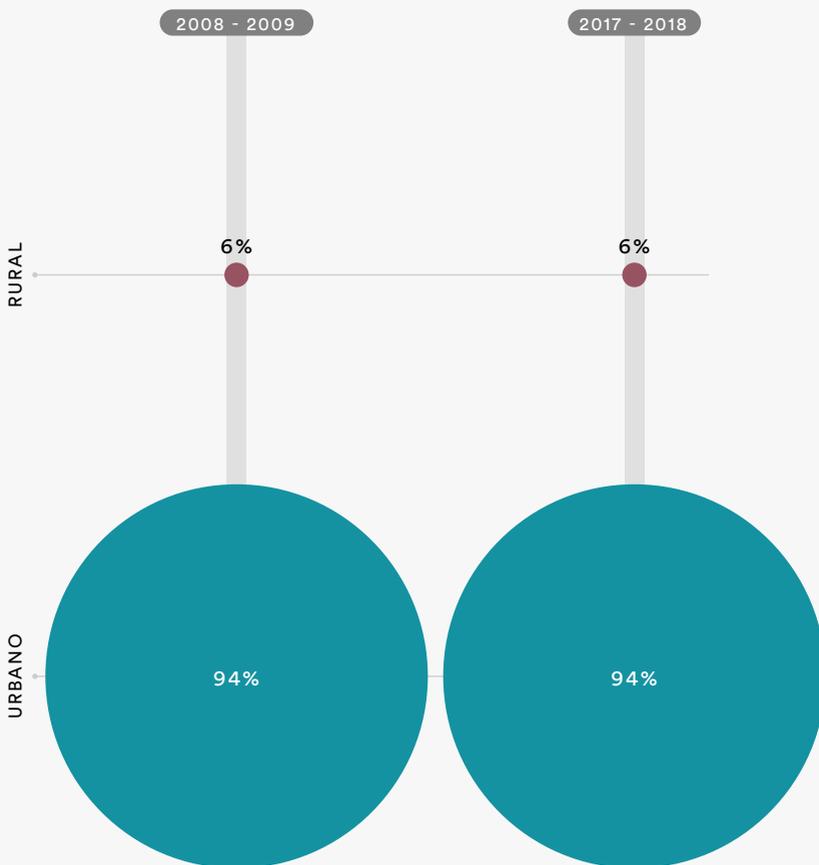
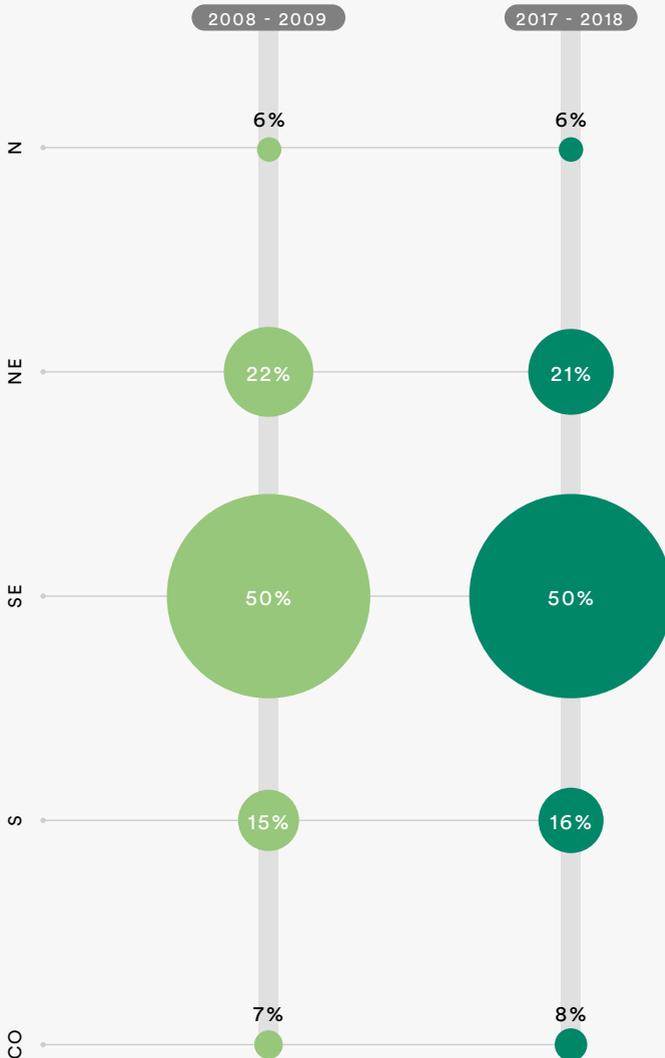


Tabela 10

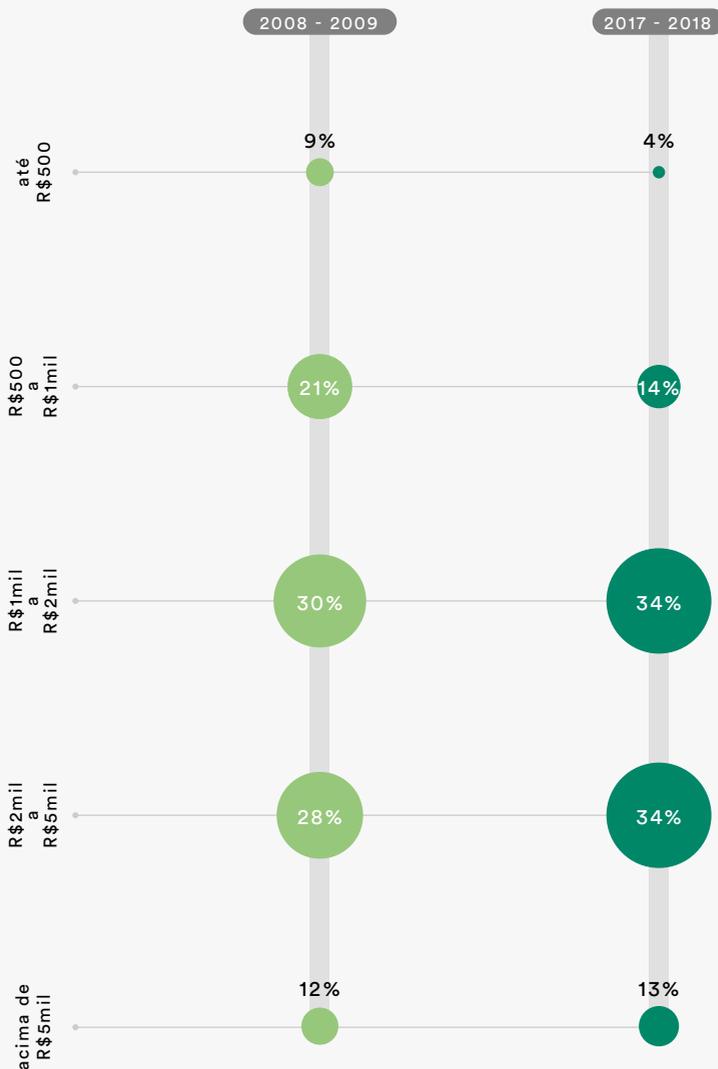
## Perfil das pessoas com acesso a cartão de crédito *Grandes Regiões*



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 11

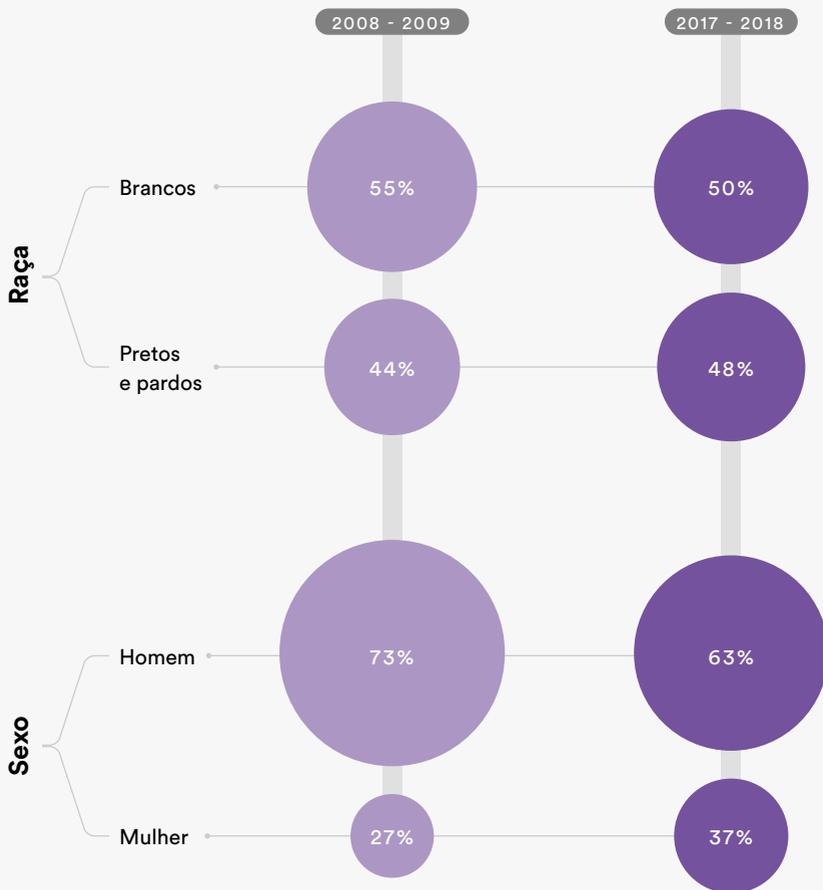
## Perfil das pessoas com acesso a cartão de crédito *Renda per capita*

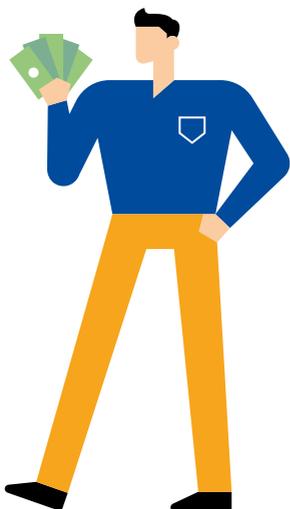


Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Tabela 12

## Perfil das pessoas com acesso a cartão de crédito *Pessoa de Referência*





**A Tabela 10 revela que tanto em 2008–2009 como na pesquisa de 2017–2018, 50% das pessoas com acesso a cartão de crédito se concentravam na região Sudeste.**

Ainda que a região seja a mais populosa do país, ela parece estar sobre representada, dado que o perfil da população brasileira segundo a POF indica que 43% das pessoas se concentravam no Sudeste, tanto em 2008-2009 quanto em 2017-2018.



Uma análise da etnia da pessoa de referência também mostra descompassos: enquanto 55% das pessoas com acesso a cartão de crédito em 2008-2009 viviam em famílias em que a pessoa de referência era branca, a POF indicava que, no mesmo período, 47% dos brasileiros viviam em famílias em que a pessoa de referência era branca. Em 2017-2018, esse padrão também é observado: enquanto **50% das pessoas com acesso a cartão de crédito estavam em famílias em que a pessoa de referência era branca**, a participação dessa categoria na população em geral era de 42%, segundo o perfil da POF.

Com relação ao gênero autodeclarado da pessoa de referência, as participações são mais condizentes com o perfil da população segundo a POF. Em 2008-2009, 73% das pessoas com acesso a cartão de crédito eram de famílias em que a pessoa de referência se identificou com o gênero masculino (no mesmo período, a POF indicava que 72% da população estava nessa categoria). Na pesquisa de 2017-2018, **63% daqueles com acesso a cartão de crédito estavam em famílias em que a pessoa de referência era homem** (segundo a POF, no mesmo período, 60% dos brasileiros viviam em famílias com pessoas de referência do gênero masculino).

Por fim, houve crescimento da participação das três mais altas categorias de renda per capita no acesso a cartão de crédito entre as pesquisas de 2008-2009 e 2017-2018. Esse movimento também é observado no perfil da população indicado na POF: houve aumento do percentual de brasileiros com renda per capita acima de mil reais.

Assim, conclui-se que a maior parte das pessoas com acesso a cartão de crédito se concentra no Sudeste, tem renda per capita entre mil e cinco mil reais e, com base nas características da pessoa de referência, é composta por homens e de etnia branca.

BOX 2.

## Global Findex

Neste box, analisamos os dados do Global Findex, uma pesquisa realizada pelo Banco Mundial sobre como adultos poupam, realizam empréstimos, fazem pagamentos e gerenciam risco. A pesquisa abrange mais de 140 países, e contempla pessoas com idade maior ou igual a 15 anos. Neste estudo, são analisados os dados das pesquisas de 2011 e de 2017<sup>19</sup>.

A **Tabela 13** mostra a porcentagem de brasileiros que possuíam conta em instituições financeiras<sup>20</sup> em 2011 e 2017. Em 2011, 56% dos brasileiros possuíam pelo menos uma conta em bancos, instituições de microcrédito, ou outro tipo de instituição financeira regulamentada. Esse percentual aumentou para 70% em 2017 (14 p.p). Ou seja, **a probabilidade de um brasileiro possuir conta em uma instituição financeira saiu de 56% em 2011 para 70% em 2017.**

---

### FONTE

**19** Disponível em: [\*Global Findex\*](#)

**20** A posse de conta é definida como uma pessoa tendo uma conta individual ou conjunta em uma instituição financeira (inclui bancos e outros tipos de instituição financeira formal, como cooperativas de crédito, por exemplo)



Para fins de comparação, tem-se que a América Latina e Caribe como um todo tinham 39% dos seus habitantes com contas em instituições financeiras em 2011 e 54% em 2017. Já a média mundial, apresentou valores de 51% para 2011 e de 67% para 2017. Desta forma, as estatísticas superiores do cenário brasileiro mostram que o país oferece melhores condições de acesso à conta bancária em relação a seus vizinhos.





A pesquisa também revela que, entre os brasileiros do gênero masculino, 61% deles possuíam conta em 2011 e 73% em 2017. O que representa um crescimento de 12 p.p. Entre os respondentes do gênero feminino, as porcentagens eram de 51% e de 68% no mesmo período, respectivamente, indicando um crescimento ainda maior, de 16 p.p. Além de verificarmos que, de forma geral, mais pessoas passaram a ter conta em uma instituição financeira, houve um estreitamento da lacuna entre gêneros durante as pesquisas: em 2011, a porcentagem de homens com conta era 10 p.p. superior a de mulheres; já em 2017, essa diferença caiu para 5 p.p..



As discrepâncias são maiores quando analisamos os dados relacionados à renda. Em 2011, 38% dos 40% mais pobres possuíam conta, porcentagem que aumentou para 57% em 2017 (crescimento de 19 p.p.). Para os 60% mais ricos, as estatísticas foram de 68% e 79% em 2011 e 2017, respectivamente, indicando um aumento de 11 p.p. no período entre as pesquisas. Assim, a diferença de posse entre mais ricos e mais pobres foi de 31 p.p. em 2011 e de 22 p.p. em 2017.

Ao separar a população entre economicamente ativos e economicamente inativos<sup>21</sup>, verificamos que, entre os inativos, a posse de conta aumentou de 44% em 2011 para 61% em 2017 (ganho de 17 p.p.). Já entre as pessoas economicamente ativas, as porcentagens foram de 62% em 2011 e de 74% em 2017 (ganho de 12 p.p.).

---

#### FONTE

**21** São classificadas como economicamente ativas as pessoas que estão empregadas ou procurando emprego, e economicamente inativas, aquelas que estão fora da força de trabalho.





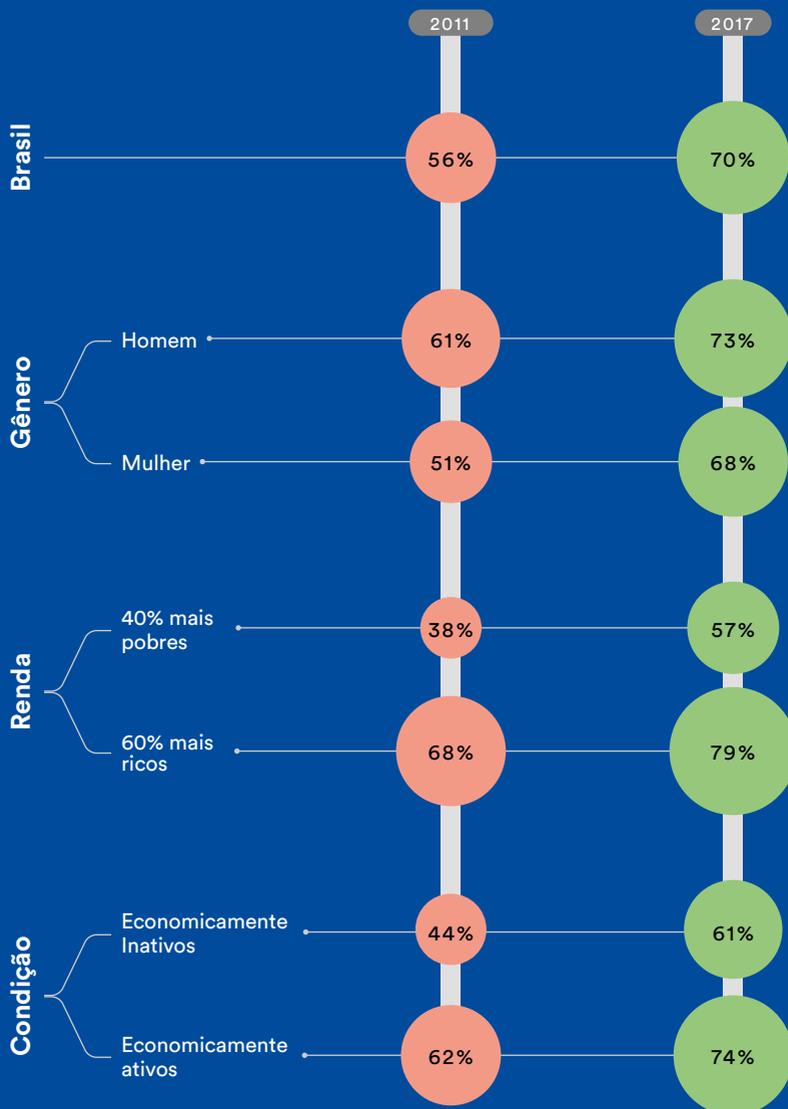
Deste modo, vemos que, entre os períodos analisados, houve aumento generalizado de brasileiros com conta em instituição financeira, bem como redução das desigualdades entre grupos de gênero e renda, persistindo, ainda assim, diferenças importantes entre indivíduos de diferentes categorias.

A pesquisa de 2017 averiguou também as razões pelas quais as pessoas não possuíam conta em instituições financeiras, sendo os principais motivos a escassez de recursos para 58% dos que não possuem conta, a percepção de que os serviços financeiros são muito caros para 57%, e o fato de outra pessoa da família já possuir conta para 51% .



Tabela 13

## Posse de Conta em Instituições Financeiras



A **Tabela 14** mostra a porcentagem de pessoas que pouparam recursos através de uma instituição financeira entre as pesquisas de 2011 e 2017. No período entre as pesquisas, o brasileiro poupou mais, passando de 10% em 2011 para 14% em 2017, acompanhando a tendência registrada para América Latina e Caribe (10% em 2011 e 13% em 2017), mas inferior à média mundial (22% em 2011 e 27% em 2017).

Entre os homens, a porcentagem de poupança foi de 13% em 2011 e de 19% em 2017. Para as mulheres, os números foram de 8% e 10% em 2011 e 2017, respectivamente.

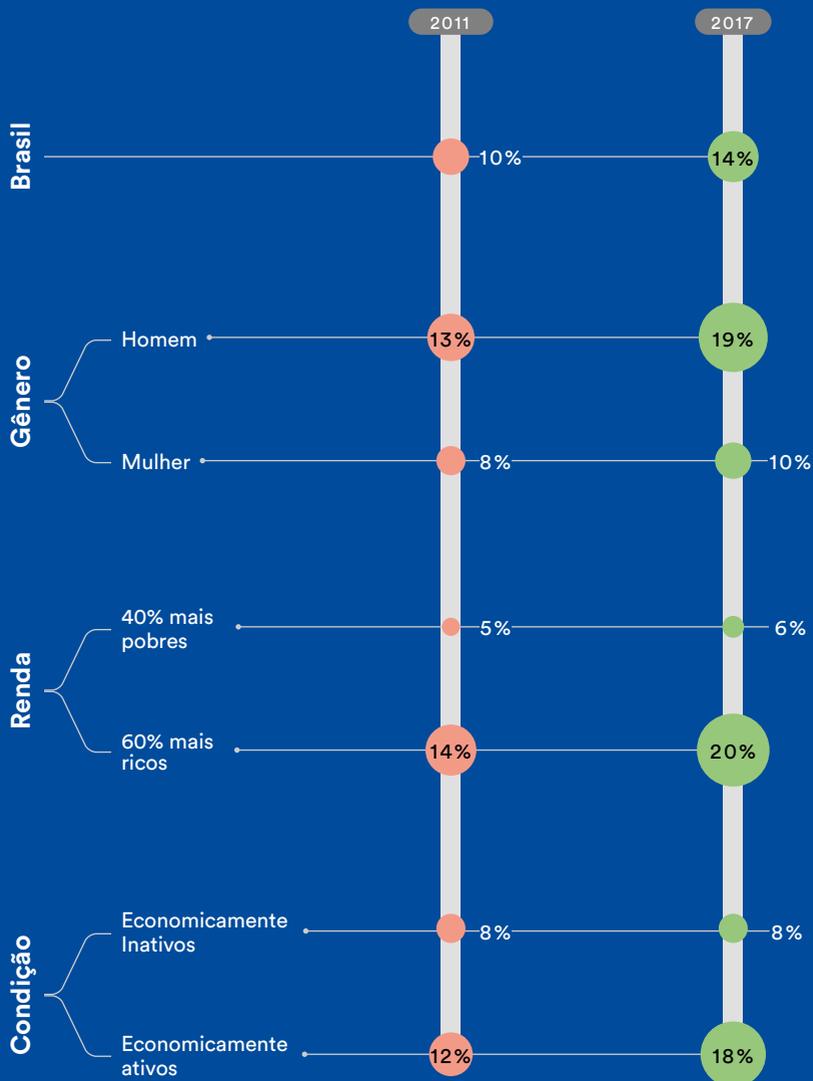
Na análise por renda, os indivíduos foram divididos entre dois grupos: os 40% mais pobres e os 60% mais ricos.

Entre os mais pobres, 5% revelaram ter poupado através de instituições financeiras em 2011, número que registrou tímida elevação em 2017, para 6%. Entre os mais ricos, as estatísticas de poupança são consideravelmente maiores: de 14% em 2011, e de 20% em 2017. Finalmente, na análise por atividade econômica, observamos que, entre os inativos, 8% declararam poupar em instituições financeiras, tanto em 2011 quanto em 2017. Entre os ativos, 12% pouparam em instituições financeiras em 2011, porcentagem que aumentou para 18% em 2017.



Tabela 14

## Poupança em Instituições Financeiras





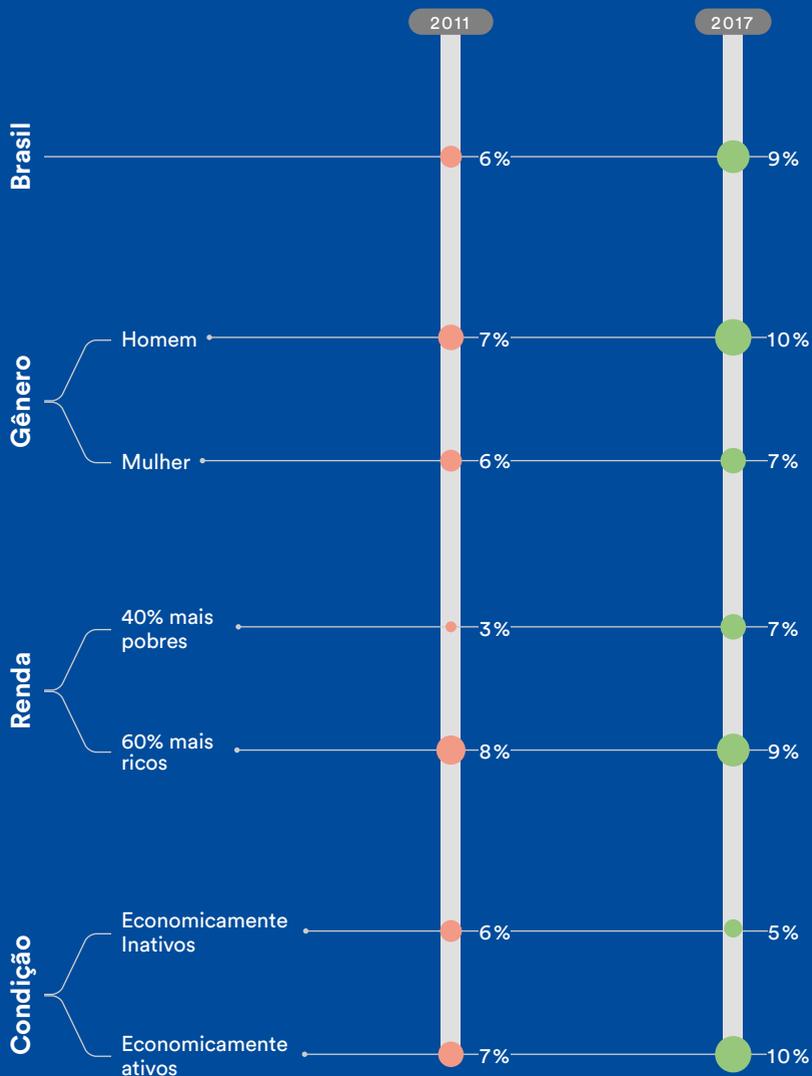
Em suma, verifica-se que a porcentagem de brasileiros que economizam seus recursos por meio de instituições financeiras é bastante baixa, se comparada à média mundial. Além disso, entre os anos de 2011 e 2017, o aumento da porcentagem das pessoas que poupam foi modesto, indicando que há muito espaço para melhora nesse âmbito.

Por fim, analisamos a proporção dos brasileiros que tomaram empréstimos de instituições financeiras (**Tabela 15**). Em 2011, os dados indicam que 6% dos brasileiros fizeram empréstimos, proporção que aumentou para 9% em 2017, representando um ganho de 3 p.p.. Os valores são inferiores aos observados para América Latina e Caribe (8% em 2011 e 10% em 2017) e para a média mundial (9% em 2011 e 11% em 2017).



Tabela 15

## Empréstimo em Instituições Financeiras



As diferenças entre homens e mulheres também são observadas nos dados de empréstimos. Em 2011, 7% dos homens fizeram empréstimos a instituições financeiras. Essa porcentagem aumentou para 10% (ganho de 3 p.p.). Entre as mulheres, 6% recorreram a empréstimos em 2011 e 7% em 2017 (ganho de 1 p.p.).

Já entre os mais pobres, apenas 3% recorreram a empréstimos em 2011, e 7% recorreram em 2017. Entre os mais ricos, as estatísticas foram de 8% em 2011 e 9% em 2017. Em ambas as categorias de renda, houve aumento da porcentagem de pessoas que fizeram empréstimos. Além disso, verifica-se que houve um estreitamento da lacuna entre as classes sociais.

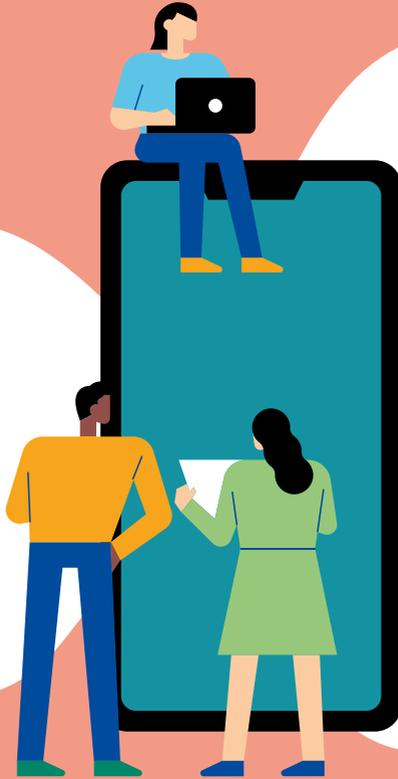
Abrindo a análise por condição da pessoa no mercado de trabalho, 6% dos inativos recorreram a empréstimos em 2011 e 5% em 2017 (queda de 1 p.p.). Entre os ativos, houve aumento de 3 p.p. da proporção das pessoas que recorreram a empréstimos, de 7% em 2011 para 10% em 2017.





Assim, houve aumento da proporção de pessoas que fizeram empréstimos em instituições financeiras entre 2011 e 2017 em quase todas as categorias analisadas. Contudo, as porcentagens brasileiras ainda são inferiores às observadas nos países vizinhos e na média mundial

03



Por que a inclusão financeira é importante e qual o papel das fintechs?



**O** **ACESSO A SERVIÇOS** financeiros tem diversas implicações positivas para a sociedade. Para uma família, por exemplo, ter uma conta no banco traz segurança para acumular dinheiro e a possibilidade de ter crédito disponível pode ser um sinal de esperança em momentos de incerteza, como a perda de emprego ou mesmo situações extremas e inesperadas como a pandemia da Covid-19. Esses serviços auxiliam também na conquista de sonhos de médio a longo prazo, por meio de instrumentos de investimento para formação de poupança. Já para as empresas, serviços financeiros podem significar a realização ou não de uma venda por meio de cartão ou o empréstimo necessário para permitir a expansão ou segurar uma queda nas receitas. Isso tudo contribui para a acumulação de riqueza e a manutenção e geração de empregos<sup>22</sup>.

---

**FONTE**

**22** O Relatório de Cidadania Financeira 2018 do Banco Central do Brasil mostra como a inclusão financeira está associada a objetivos de desenvolvimento sustentável. Disponível em: [\*\*Banco Central do Brasil\*\*](#).

Um estudo recente do Fundo Monetário Internacional (FMI) com dados de 52 países traz evidências de que a inclusão financeira por meios digitais está associada a maior crescimento do Produto Interno Bruto (PIB)<sup>23</sup>. Desse modo, garantir que indivíduos e empresas tenham acesso adequado a serviços financeiros é primordial para assegurar as condições para o crescimento sustentável da economia brasileira.

Ainda que, relativamente a outros países em desenvolvimento, o percentual da população considerada desbancarizada no Brasil não seja tão alto, existe muito espaço para avanços. De acordo com o estudo da Zetta sobre Pix, em uma pesquisa com participantes de todas as regiões do Brasil, 21% dos entrevistados declararam não possuir conta bancária, e 13% disseram não possuir nenhum produto financeiro<sup>24</sup>.

---

#### FONTE

**23** Disponível em: [FMI](#)

**24** Disponível em: [Zetta](#)

**25** Disponível em: [Valor Econômico](#)

**26** Disponível em: [Folha de S. Paulo](#)

**27** Disponível em: [LABS](#)

**Assim, um primeiro desafio é incluir essa parte da população, para que ela possa se beneficiar dos produtos do sistema financeiro.**

Além disso, ainda que o acesso a esses produtos seja um indicador relevante, a inclusão financeira é muito mais do que isso. Ela engloba também outros componentes, como a utilização desse serviço e a qualidade e adequação do produto ao perfil de cada cliente<sup>25</sup>.

As fintechs surgiram a partir desse contexto e enxergaram uma oportunidade para contribuir com a melhora no sistema vigente. Em linha com essa visão, uma pesquisa feita pela Serasa e pela Opinion-Box<sup>26</sup> mostrou que os consumidores que preveem procurar crédito em bancos digitais no pós-pandemia destacam que, entre suas motivações para buscar essas instituições, estão a agilidade no processo e a possibilidade de encontrarem condições de pagamento melhores do que as oferecidas por outras instituições. Entre os que buscarão as instituições online, 57% dizem ser motivados pela baixa burocracia no processo.

Outra pesquisa que corrobora a hipótese de que as fintechs obtiveram grande sucesso devido a sua qualidade no serviço é a pesquisa Forbes em seu ranking anual de melhores bancos do mundo em 2021<sup>27</sup>.



O resultado da pesquisa feita com consumidores aponta que os melhores bancos do Brasil são fintechs e bancos digitais.

Os bancos foram avaliados com base em critérios como confiança, atendimento ao cliente, serviços digitais, consultoria e educação financeira, termos e condições, além da satisfação geral.

As fintechs também se destacam em termos de penetração no território nacional. Atualmente, 44% dos 5.570 municípios do Brasil não têm agência bancária<sup>28</sup>. Em contrapartida, **hoje muitas fintechs estão presentes em 100% dos municípios brasileiros**. E justamente por terem uma estrutura enxuta e eficiente, o que permite a gratuidade da maior parte dos serviços, as fintechs conseguem atender a população de baixa renda. É importante ter em mente que, para uma parcela da população, é caro pagar R\$ 20 ou R\$ 30 por mês de taxas para manutenção de conta ou cartão de crédito e tarifas de R\$ 10 a R\$ 15 em transferências.

Outra tarifa relevante é a de anuidade de cartão de crédito. Nesse âmbito, uma mudança nas práticas das instituições ofertantes de cartão está em curso. Quando olhamos para os dados da pesquisa referentes a despesas com anuidade de cartão de crédito, uma estatística distingue-se: entre as POFs de 2008-2009 e 2017-2018, considerando as pessoas com acesso a cartão de crédito, o percentual daqueles em famílias em que nenhum membro declarou gasto com anuidade de cartão de crédito subiu de 61,7% para 66,4% (**Tabela 16**).

---

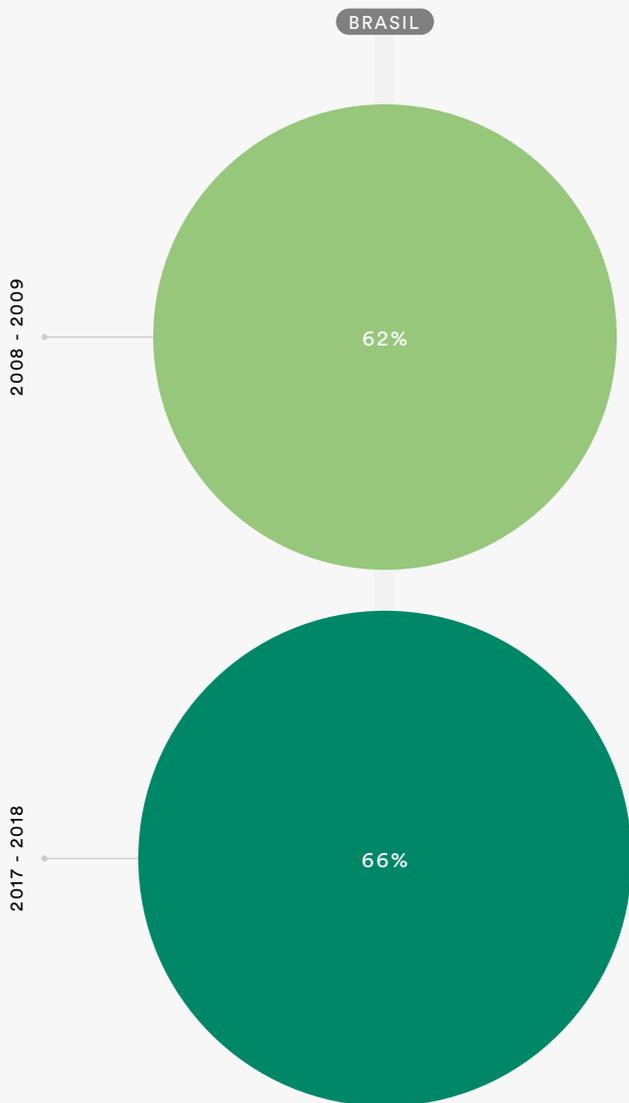
**FONTE**

**28** Disponível em: [Estadão](#)

Tabela 16

## Pessoas que não gastam com anuidade

*Proporção das pessoas em famílias em que nenhum membro declarou gastos com anuidade de cartão de crédito*



Fonte: POF 2008-2009 e POF 2017-2018, IBGE

Assim, entre os indivíduos com acesso a cartão de crédito, houve aumento de 4,7 p.p. da proporção das pessoas em famílias em que nenhum membro declarou gastos com anuidade. **Em outras palavras, mais brasileiros estão deixando de pagar anuidade de cartão de crédito.**

Levando em conta o cenário traçado neste estudo, a hipótese é de que as **fintechs tenham influenciado decisivamente nesse processo. Isto porque as fintechs foram pioneiras na isenção de anuidade de cartão de crédito básico para todos seus clientes.** Anteriormente, alguns bancos já possuíam cartões de crédito sem cobrança de anuidade, mas eram casos específicos, atrelados, por exemplo, a campanhas promocionais ou a exigências de gasto mínimo no cartão de crédito.

O cenário mudou com a entrada de diversas fintechs no mercado. Além de beneficiarem seus próprios clientes com a isenção de anuidade, as fintechs aumentaram a competição no setor bancário, gerando benefícios para toda a sociedade e, em especial, para o consumidor brasileiro. Uma evidência disso é o levantamento feito pelo Valor Econômico, que mostrou que os bancos também estão focando em cartão de crédito sem anuidade para concorrer com fintechs<sup>29</sup>. **Ou seja, o bem-estar gerado não é apenas para os clientes das fintechs, mas os clientes dos bancos tradicionais também usufruem dos benefícios da maior competição no setor.**

---

**FONTE**

**29** Disponível em: [Valor Investe](#)



Complementando as evidências de que as fintechs têm trazido benefícios para os brasileiros, o Box 3 mostra como a Zetta gera ganhos para a sociedade.

BOX 3.

## Zetta em números

A Zetta é uma associação criada por empresas que fazem uso da tecnologia para promover a competitividade e a inclusão financeira. Suas associadas têm um objetivo em comum: proporcionar liberdade de escolha para que as pessoas e empresas tenham mais controle e poder de decisão sobre seu próprio dinheiro. Mas será que a missão da Zetta está condizente com suas ações? Para responder a essa pergunta, criamos o Zetta em números.

A **Tabela 17** mostra a média das tarifas das associadas da Zetta<sup>30</sup> para a realização de diversas atividades cotidianas do universo financeiro, como abrir conta, manutenção da conta, ou até realizar uma TED<sup>31</sup>, por exemplo.

---

### FONTE

**30** Média das tarifas das associadas que emitem cartão de crédito e conta digital.

**31** A Transferência Eletrônica Disponível (TED) é uma modalidade de transferência de valores, em que o dinheiro pode cair na conta no mesmo dia, caso a operação seja realizada em dias úteis até às 17h.



Tabela 17

## Média das Tarifas cobrada pelas 3 maiores associadas da Zetta

Abertura de conta	R\$ <b>0</b>
Fechamento de conta	R\$ <b>0</b>
Manutenção conta	R\$ <b>0</b>
Manutenção de cartão de crédito básico	R\$ <b>0</b>
Fazer uma TED	R\$ <b>0</b>
Obter um extrato bancário	R\$ <b>0</b>
Saque	R\$ <b>4,10</b>
Tarifa Pix para PJ	R\$ <b>0</b>

Fonte: Elaboração Própria



Os dados da **Tabela 17** revelam que a Zetta está auxiliando na inclusão financeira, especialmente da população com menor renda financeira ou poder aquisitivo, que é a mais impactada pela cobrança de tarifas. Isso tradicionalmente criava uma barreira ao acesso dessa população a serviços financeiros. Assim, ao cobrar tarifa zero para a abertura de conta e oferta de cartões de crédito básicos, as empresas associadas à Zetta estão facilitando o acesso ao setor financeiro para o brasileiro.



A ausência de tarifas para fechamento de conta também traz impactos positivos, na medida em que reduz os custos de troca<sup>32</sup> do consumidor. Note que a cobrança de tarifa para fechamento de conta impõe um custo adicional ao consumidor que está insatisfeito com o serviço provido por uma instituição e deseja trocar para outra. Ou seja, a tarifa se torna uma forma de impedir que o consumidor descontente troque de instituição.

**Desse modo, ao cobrar tarifa zero para fechamento de conta, as associadas da Zetta privilegiam a escolha do consumidor, permitindo livre troca da instituição que lhe fornece o serviço, gerando, assim, um ambiente mais competitivo entre as empresas.**





A **Tabela 17** também mostra que as maiores associadas da Zetta não cobram tarifas para manutenção de conta. Isso possibilita que mesmo os consumidores com poucos recursos e economias considerem vantajoso se inserir e continuar no sistema financeiro. Finalmente, cobrança zero para as transações realizadas por quem já está inserido, como transferência ou extrato bancário, estimulam o uso mais frequente dos produtos financeiros pelos consumidores.

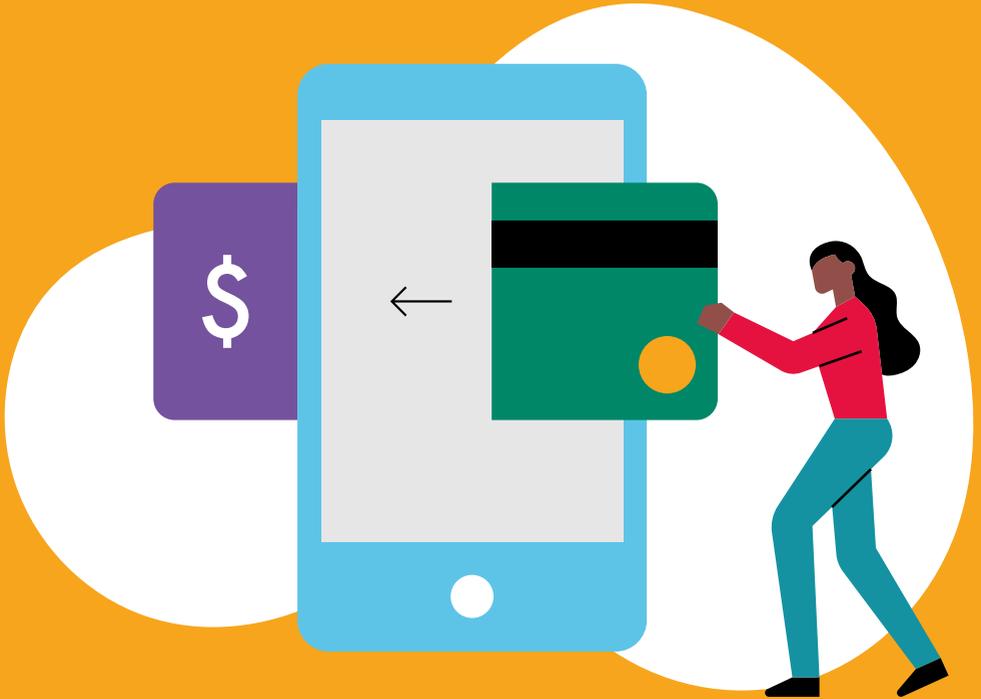
---

**NOTA**

**32** Tradução livre de “switching costs”



04



Conclusão



**N**ESTE ESTUDO, apresentamos o modelo de negócios das fintechs e analisamos como essas empresas têm contribuído para a inclusão financeira e melhora do ambiente de negócios no Brasil. A oferta de serviços financeiros das fintechs é fundamentada na tecnologia, e o foco para o desenvolvimento de suas atividades está na experiência e satisfação do cliente.

O surgimento e crescimento das fintechs veio acompanhado de aperfeiçoamentos regulatórios, que reconheceram o impacto positivo trazido por essas empresas ao mercado. O arcabouço baseia-se na proporcionalidade, de modo que cada instituição esteja sujeita a regras compatíveis com seu porte, risco e complexidade, como forma de garantir um equilíbrio entre a solidez do mercado e, por outro lado, mais competição e inovação.

Para avaliar o papel das fintechs na inclusão financeira dos brasileiros, examinamos os dados das Pesquisas de Orçamentos Familiares do IBGE. A análise permitiu identificar que houve significativo aumento do acesso a cartão de crédito na população brasileira entre as pesquisas de 2008-2009 e 2017-2018, período em que muitas fintechs estavam surgindo. No mesmo período, a cobrança de tarifas foi na direção contrária, com mais famílias isentas de taxas.

**Esses dados corroboram a hipótese de que as fintechs têm sido relevantes para a inserção de milhões de pessoas no sistema financeiro nos últimos anos.**



Além disso, espera-se que um impacto mais expressivo deva ser sentido nos próximos anos, com a maior digitalização da economia e maior inserção das fintechs no mercado brasileiro. Nesse contexto, um grande desafio para essas empresas é a inclusão das camadas da população de menor renda, associadas particularmente com famílias em que o chefe da família é mulher ou de raça preta ou parda. Da mesma forma, trabalhadores do setor informal têm menor acesso a serviços financeiros e merecem especial atenção. Isso posto, acreditamos que o modelo digital e a estrutura enxuta e eficiente das fintechs devam ser aliados nesse processo, uma vez que permitem a ausência de tarifas e o alcance das pessoas sem necessidade de uma estrutura física.

Por fim, **verificamos que o aumento da competitividade no setor provocado pela entrada das fintechs tem impactos positivos não apenas para os clientes dessas empresas, mas para todos os consumidores de produtos financeiros. Isso porque a maior competição tem levado à criação de novos produtos e à redução de taxas e tarifas cobradas pela indústria financeira como um todo, movimento que deve avançar nos próximos anos.**

05



Expediente

## **COORDENAÇÃO GERAL E ORGANIZAÇÃO**

---

Rafaela Nogueira

Economista-Chefe da Zetta

## **AUTORES**

---

Carolina Rocha Lima

Rafaela Nogueira

## **COORDENAÇÃO EDITORIAL**

---

Ellen Pacheco

## **COLABORADORES**

---

Daniel Stivelberg

Danilo Fariello

Fernanda Laranja

Luisa Costa

Luiz Moncau

Mel Bornstein

Thaíza Cançado

Rafael Wowk

Vanessa Guido

## **COLABORADORA ESPECIAL**

---

Barbara Fernandes Intropidi

## **PROJETO GRÁFICO**

---

Estúdio Irà



**A Zetta é uma associação sem fins lucrativos que representa empresas de tecnologia que oferecem serviços financeiros digitais com o mesmo valor: a tecnologia deve dar liberdade de escolha para pessoas e empresas cuidarem do seu dinheiro e tomarem as melhores decisões para elas, para seus dados e para seus clientes.**

Atualmente, a Zetta conta com 20 empresas associadas: Acesso, Bexs, Conpay, Cora, Creditas, Dock, Donus, Fitbank, Hash, Inter, iugu, Mercado Bitcoin, Mercado Pago, Modalmais, Movable, Nubank, Recarga Pay, Tranfero, Z1 e Zoop. Nosso objetivo é garantir um ambiente econômico competitivo que resulte em maior inclusão financeira, inovação e satisfação dos clientes.

**A Zetta também defende a promoção da digitalização dos serviços financeiros e trabalha para que a inovação e a competição não encontrem barreiras.**

Dessa forma, a Zetta busca colaborar com o regulador e a sociedade para potencializar o impacto da tecnologia no setor financeiro e de meios de pagamentos.



**DIREITOS** Esta publicação é uma produção exclusiva da Zetta, criada por empresas que usam a tecnologia para promover a competitividade e a inclusão financeira. Os scripts gerados para a construção deste estudo podem ser encontrados no repositório de Estudos da Zetta no [Github](#). A reprodução do conteúdo é permitida desde que a fonte seja citada.