

O ESTUDO PARA IMPLANTAÇÃO DE UMA FINTECH DE CRÉDITO PARA O PÚBLICO DE BAIXA RENDA NA CIDADE DE SÃO PAULO

Gabriel Fracalanza Pimentel – gabrielpimentel10@gmail.com

Leonardo Henrique da Silva – leonardohsilv@gmail.com

Matheus Pesce Vendramin – vendram_9@hotmail.com

Stephani Papa Barbanera – stephanipapab@gmail.com

Paulo Sérgio Milano Bernal (Orientador) – paulosergio.bernal@mackenzie.br

RESUMO

Fintech, pode ser definida como uma *startup* vinculada ao setor de serviços financeiros, de modo que tecnologias são incorporadas com o propósito de tornar o mercado financeiro mais eficiente. O objetivo desta pesquisa foi determinar indicadores de avaliação para comparar os resultados obtidos pelas principais *fintechs* que cedem crédito para jovens entre 18 e 25 anos, classes C e D, na cidade de São Paulo com o perfil teoricamente ideal, para avaliar quais estão sendo mais bem-sucedidas em seu modelo e operação. A pesquisa foi realizada de modo exploratório pela Internet e por e-mails para determinar quantas e quais são as principais *fintechs* no segmento estudado, com a coleta de dados sobre: operação, satisfação dos clientes, resultados, modelo do negócio, oferta realizada para os clientes e desempenho. Foi feita uma análise de *benchmarking* entre as principais *fintechs* atuantes e foram criados três indicadores: de experiência do cliente na contratação do crédito, do produto ofertado e de satisfação do cliente. Foram realizadas algumas análises quantitativas e qualitativas, de modo a se aproximar do modelo de *fintech* ideal. Entre as conclusões, destacam-se: a maioria não solicitação de garantia e a experiência digital do usuário na obtenção do crédito como fundamental.

Palavras-chave: *Fintech*; Análise de crédito; Serviços de crédito.

ABSTRACT

Fintech can be defined as a startup in the financial services environment, focusing on transform the financial market in a more efficient market through technology. The paper's objective was to determine key evaluative indicators to compare the obtained results of these main *fintechs* which provide credit for young people between 18 and 25 years in São Paulo, C and D social classes, to evaluate which are succeeding in its business model and operation. The research was carried out in an exploratory way through internet and e-mails to determine how many and what were the main *fintechs* in that study, collecting data as: operation, customer satisfaction, results, business model,

sales proposal and company performance. Then, a *benchmarking analysis* between the main *fintechs* was conducted, and also three indicators were created: customer experience, sales proposal and customer satisfaction. Thus, several quantity and quality analysis were concluded in order to approach the ideal *fintech* model. Furthermore, relevant conclusions were obtained among the *fintechs*, such as: most of them do not solicit guarantee and the great digital experience is a key point to decide where to request credit.

Keywords: *Fintech*. Credit. Financial Services.

INTRODUÇÃO

Fintech, ou *Financial Technology*, pode ser definida como uma *startup* vinculada ao setor de serviços financeiros, de modo que tecnologias são incorporadas com o propósito de tornar o mercado financeiro e seus respectivos sistemas envolvidos mais eficientes. Geralmente, seu intuito é romper com o modelo de sistema financeiro tradicional (FERREIRA; JUNIOR; SILVA; PORTUGAL, 2017).

De acordo com Barbosa (2018), o crescente acesso à informação e ao ambiente digital alteraram o comportamento do consumidor em diversos setores da economia, como por exemplo no sistema financeiro. A combinação de eficiência de smartphones, menores custos e uma experiência mais rica na visão do consumidor têm transformado significativamente a esfera bancária e financeira em poucos anos, apontando como tendência do mercado.

Em recente relatório publicado pela PWC (2018), o Brasil consta como o país com maior número de *fintechs* na América Latina, superando substancialmente México e Colômbia, que seguem na segunda e terceira colocação respectivamente.

Contudo, os investimentos em *fintechs* com origem na América Latina quando comparado a outros continentes, chegam a ser dez vezes menores do que na América do Norte, oito vezes menores que na Ásia e quatro vezes menores que na Europa, mesmo que com um crescimento expressivo de 160% entre 2017 e 2018 (PWC, 2018).

Adicionalmente, na 21ª Pesquisa Anual Global com CEOs realizada pela PWC (2018), metade dos CEOs de *fintechs* brasileiras relatam dificuldade para a atração e retenção de profissionais qualificados. Ainda que as *fintechs* possuam uma vantagem natural em relação a empresas tradicionais devido a sua cultura mais flexível e diversificada, há uma escassez de profissionais mais maduros com conhecimentos relativos à regulamentação do serviço financeiro no país, que é enxergada de modo complexo e exigente, e pode atuar como um entrave no avanço e crescimento destas empresas (PWC, 2018).

No Brasil, entre as maiores *fintechs* de sucesso, encontram-se: Nubank, Guia Bolso e OiWarren, que são consideradas responsáveis por transformar o mercado de cartões de crédito,

modelo de gerenciamento pessoal financeiro e de investimentos, na devida ordem. No caso do Nubank, já são mais de um milhão de clientes e uma extensa lista de espera de novos clientes para a obtenção do cartão de crédito sem anuidade e sem tarifas. Já o Guia Bolso, atualmente possui por volta de cinco mil usuários em sua plataforma de gestão financeira e sua recém-criada plataforma de empréstimos pessoais. Por último, o OiWarren traz uma proposta da possibilidade de investir com um valor mínimo de R\$ 100 para seus aproximadamente dez mil usuários ativos (FERREIRA; JUNIOR; SILVA; PORTUGAL, 2017).

O objetivo geral deste trabalho é determinar indicadores de avaliação para comparar e classificar o quanto estão próximo do modelo ideal proposto pelos principais autores internacionais do tema os resultados obtidos por *fintechs*, que apresentam informações públicas e que cedem crédito para jovens entre 18 e 25 anos, de baixa renda, das classes de poder aquisitivo C e D e que residem na cidade de São Paulo.

Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional - SFN, sempre sofreu diversas mudanças, com o propósito de evoluir e se tornar mais seguro e eficiente. Até que em 1964, houve a reforma bancária e a Reforma do Mercado de Capitais, gerando então uma revolução no sistema bancário. Esta revolução pode ser traduzida em dois modos: a adoção do modelo bancário americano, no qual o que predomina é a especialização no segmento; e os bancos deixarem de ser a principal parte no sistema financeiro. Portanto, com normas definidas, os bancos ficariam com operações de curto prazo e segmento de capital de giro. Já outras instituições ficariam com crédito, financiamento e investimento (FORTUNA, 2011).

De acordo com o BACEN (2017), o SFN pode ser dividido hierarquicamente entre órgãos normativos, supervisores e operadores. No âmbito de moeda, crédito, capitais e câmbio, o Conselho Monetário Nacional representa o órgão normativo central no SFN, e tem a responsabilidade de formular a política da moeda e do crédito do país, sendo seu objetivo principal o progresso econômico e social do país e a estabilidade da moeda. Já os Supervisores são representados pelo Banco Central do Brasil, responsável por executar a estratégia estabelecida previamente pelo CMN, assegurando a eficiência e bom funcionamento do mercado financeiro local; e pela Comissão de Valores Mobiliários, que tem como objetivo a fiscalização, normatização e desenvolvimento do mercado de valores mobiliários no Brasil. Como operadores do SFN, abaixo do Banco Central, têm-se os Bancos e caixas econômicas, Administradoras de consórcios, Cooperativas de crédito, Corretoras e distribuidoras, Instituições de pagamento e demais instituições não bancárias. Por outro lado, subordinado à CVM, têm-se a Bolsa de Valores e Bolsa de mercadorias e futuros. Abaixo a divisão

e hierarquia do Sistema Financeiro Nacional, no qual o Banco Central do Brasil supervisiona bancos, caixas econômicas, administradoras de consórcios e a CVM supervisiona a bolsa de valores e cooperativas de crédito.

Adicionalmente, o Sistema Financeiro pode ser dividido em quatro mercados: Mercado de Capitais; Mercado Monetário; Mercado Cambial e o Mercado de Crédito, no qual as *fintechs* estão introduzidas (BACEN, 2019).

Mercado bancário

A atividade bancária é conhecida e existe desde os primórdios da sociedade. Por volta de 2000 anos A.C., a prática que na época era denominada como escambo, “era realizada nos templos pelos sacerdotes, que já transacionavam com mercadorias e fazia empréstimos com juros altos, mesmo sem a existência da moeda. Naquele tempo, eram usados como moeda o sal, o gado, metais preciosos etc.” (TOLEDO FILHO, 2006).

Até meados de 1950, somente existiam operações em atividades comerciais de curto prazo realizado pelos bancos. O número e a importância econômica das instituições variavam conforme o momento histórico do país. De modo que, a partir de 1950, em um contexto de expansão econômica do Brasil, houve simultaneamente uma expansão na atividade bancária, que demonstrou uma falta de estrutura, gestão e administração no setor bancário brasileiro (VIEIRA; PEREIRA; PEREIRA, 2012).

Tendo em vista o contexto temporal e a necessidade de ganho de escala econômica, os bancos começaram a assumir o papel de líderes de grandes amontoados, atuando em todas as modalidades de instituições financeiras. De modo que, a estrutura do Sistema Financeiro é decorrente da reforma de 1964, na qual teve o surgimento do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, além da regulamentação das diferentes instituições financeiras, não deixando o banco como principal elemento do sistema financeiro. A partir disso, a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) também incorporou o quadro institucional, porém com enfoque na Bolsa de Valores e Bolsa de Mercadorias e Futuros. Todavia, nos anos 80, todas as instituições financeiras passaram a ser uma única instituição denominada banco múltiplo (FORTUNA, 2011).

No final do século XX, em um contexto de abertura econômica para capital externo, o Brasil iniciou o processo da abertura financeira e comercial, seguindo a tendência de liberalização de vários países. A concentração bancária aumentou drasticamente em decorrência da fusão e aquisição de bancos nacionais e estrangeiros, devido à reestruturação feita na época (CAMARGO, 2009).

Ainda neste contexto, percebe-se o fim da inflação elevada e as novas concorrências que surgiram no país a partir da globalização, como a presença de bancos internacionais no mercado bancário brasileiro. Em decorrência, bancos nacionais tiveram que mudar a estratégia de atendimento e aumentar a oferta de produtos para seus clientes, de modo que as instituições bancárias passaram a

segregar seus clientes em grupos com os critérios: rendas e informações contendo seu histórico bancário. Portanto, os bancos passaram a ofertar produtos com maior assertividade através da tecnologia, aumentando então o número de contratações de produtos e clientes (FORTUNA, 2011).

Mercado de crédito

De acordo com definição de Silva (1985), crédito é o:

“ato de outorgar a terceiros (unidades familiares, empresas ou governo) o direito ou a capacidade (ou poder de compra) de adquirir parte da produção global da comunidade. Crédito é a transferência temporária do uso do dinheiro”.

Este mercado tem como objetivo permitir a alavancagem de gastos econômicos de agentes econômicos, tanto como pessoas físicas e pessoas jurídicas. Portanto, permite-se através da maior quantidade de recursos disponíveis, que pessoas elevem seu poder de compra e empresas aumentem a capacidade de gastos e investimentos (FERREIRA, JUNIOR, SILVA, PORTUGAL, 2017).

Atualmente, instituições financeiras e não financeiras atuam no mercado de crédito brasileiro, prestando serviços de intermediação de recursos de curto e médio prazo para agentes financeiros deficitários, que necessitam destes recursos para consumo ou capital de giro (PORTAL DO INVESTIDOR, 2017).

Barreiras de entrada

Barreiras de entrada podem ser definidas como estruturais e existem em qualquer mercado. De modo que potenciais novos concorrentes que pretendem adentrar a um mercado possuem pequeno poder de alteração nestas barreiras pré-existentes. Estas barreiras podem ser definidas como “condicionantes estruturais do comportamento das firmas” (MELO; FORTE; FILHO, 2014).

Devem-se considerar as barreiras culturais também, que são relacionadas às movimentações estratégicas das empresas visto que permitem a diferenciação dos membros de cada grupo e então passam a categorizar a concorrência (HOFSTEDE, 1980).

Como relatado pela Febraban (2013), a inserção e permanência de um novo participante no mercado bancário implica em encontrar um mercado maduro, agressivo, ágil e com uma tecnologia bancária que está entre as mais avançadas do mundo.

Na esfera das *fintechs*, Cedro (2017) expõe alguns pontos que opõem a criação destas e o seu desenvolvimento: população negativada, na qual aproximadamente metade de toda a população adulta presente no Brasil está negativada, inibidos então de abrir contas bancárias ou obter crédito; comportamento de compra *offline*, que refere-se a barreira cultural ainda presente na vida dos brasileiros quanto ao receio de uso da internet envolvendo dinheiro, de modo a preferir esta por compras e transações que envolvam contato físico com o negociante. Ainda é mencionado também,

as barreiras no plano regulatório, quanto a legislação e regularização das *fintechs*, as quais estão em constante criação e atualização e necessita um conhecimento a rigor por parte do empreendedor.

Contudo, Cedro (2017) comenta que oportunidades podem ser vistas nestas barreiras. Quanto a população negativada, alguns destes podem ser considerados bons pagadores mesmo que negativados, necessitando apenas um filtro por parte das *fintechs* para entender quais são estes consumidores qualificados e que tipo de produto seria mais adequado a eles. Já no que diz a respeito de compras *offline*, indica uma necessidade para a *fintech* focar em um nicho da população e compreendendo e desenvolvendo medidas para obter a confiança deste público alvo.

Ainda há um grande desafio para as *fintechs* com estas regulamentações em estruturação, que vai muito além dos confrontados por qualquer *startup*. Estas, instigam a falta de confiança entre os brasileiros e restringe a cartela de produtos oferecidos. Contudo, este é um cenário que está cambiando. Em 2017, o Banco Central iniciou uma consulta pública sobre a atuação de *fintechs* no mercado de crédito, com o intuito de aumentar a competição e concorrência do Sistema Financeiro Nacional e conseqüentemente uma redução de custos para o consumidor final (STARTSE, 2018). Complementarmente, há pouco mais de um ano, as *fintechs* foram regulamentadas pelo Conselho Monetário Nacional – resoluções 4.656 e 4.657 (BACEN, 2019)

Fintechs

Entre algumas definições, *fintech* pode ser visto como inovação tecnológica-financeira capaz de resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com um sólido efeitos sobre os mercados financeiros, instituições financeiras e prestação de serviços financeiros. As *fintechs* estão surgindo em muitas frentes das finanças, como: varejo e atacado, pagamentos, infraestrutura do mercado financeiro, gestão de investimentos, seguros, prestação aumento de capital (CARNEY, 2017).

Adicionalmente, de acordo com Vasiljeva e Lukanova (2016), as *fintechs* podem ser caracterizadas em três aspectos, de acordo com a sua finalidade: *fintechs* orientadas para prestar serviços, que desenvolvem tecnologias para câmbios e empréstimos (serviços ofertados por instituições tradicionais); *fintechs* orientadas para dados, focadas em coletas de dados, armazenamento e análise; e *fintechs* orientadas para processos, com enfoque em serviços para melhorias e automação de processos já existentes ou não.

Para Gonzalez, Cernev e Diniz (2016), *fintechs* envolvem diversas iniciativas financeiras-tecnológicas, desde plataformas para *crowdfunding* (investimentos coletivos) até mesmo para aplicativos de gestão financeira individual. Nessa conformidade, o termo *fintech* pode ser categorizado de duas maneiras: pela finalidade de serviços ou pela categoria de serviços. Quanto a finalidade, pode ser subdividido em inclusão de público jovem, inclusão do público de baixa renda e

complementação de serviços para públicos alvos que já possuem serviços bancários. Em contrapartida, para categoria de serviços, pode-se distribuir em: serviços de pagamento, cartões de crédito, transferências, investimentos, conta corrente, financiamentos, seguros, gestão contábil-financeira e assessoria, infraestrutura e criptomoedas.

Já uma *fintech* de crédito, é amplamente definido por incluir toda atividade de crédito facilitada por plataformas eletrônicas, que não são operadas por bancos comerciais, relacionando os credores aos recebedores do crédito (CGFS-FSB, 2017).

As *fintechs*, quando comparadas com outros provedores de crédito tradicionais, possuem uma característica única, que se refere ao uso de tecnologias digitais e inovações para interagir totalmente (ou em maior parte) com clientes de maneira online, de modo a processar grandes quantidades de informações sobre estes clientes de modo digital (CGFS-FSB, 2017).

Atualmente, no Brasil, existem *fintechs* de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimos, seguros, financiamentos, negociação de dívidas, investimentos, câmbio, entre outras (BACEN, 2019).

Com a disponibilização da Resolução nº 4.656/2018 pelo BACEN, editada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), foram regulamentadas dois tipos de *fintechs* de crédito, são eles: Sociedade de Crédito Direto (SDC), para intermediação entre credores e devedores por meio de negociação eletrônica e Sociedade de Empréstimos entre Pessoas (SEP), cujas operações dependerão do Sistema de Informações de Crédito (SCR). Ambas, operam por meio de plataformas eletrônicas e não possuem a necessidade de intermediação por bancos (BACEN, 2019).

A Sociedade de Crédito Direto (SDC) é proposta de acordo com a liberação de crédito através de capital próprio para operações de empréstimo, financiamento, e de aquisição de direitos de crédito, utilizando somente a plataforma eletrônica. O BACEN considera uma operação de empréstimo como um contrato entre um cliente e uma instituição financeira, pelo qual a empresa empresta dinheiro ao cliente que deverá devolver em um prazo determinado, acrescido de juros, não possuindo destinação para o valor. Já para o financiamento, a diferença é que o contrato envolve uma destinação específica para o valor.

Já a Sociedade de Empréstimos entre Pessoas (SEP) tem como objetivo a realização de operações via plataforma eletrônica para empréstimos e financiamentos exclusivos entre pessoas, sem a utilização de recursos próprios e funcionando apenas como o intermediador entre os credores e os devedores (BACEN, 2018).

As *fintechs* que desejam operar como uma Sociedade de Crédito Direto (SCD) ou Sociedade de Empréstimos entre Pessoas (SEP), necessitam obter uma concessão de operação via autorização legal do Banco Central, que é responsável por analisar as informações sobre as empresas, que

comprovem a origem das movimentações e dos recursos financeiros utilizados pelos controladores (BACEN, 2018).

Muito deste surgimento das *fintechs*, é devido ao período recente sem alterações significantes na indústria financeira e lucros estáveis ao longo do tempo. De modo que, o *status quo*, que é uma locução latina que significa no “estado atual das coisas”, permearam nas instituições financeiras, que possuíam até então uma posição relevante no mercado. Portanto, com a revolução digital global, *fintechs* surgiram fornecendo produtos que tradicionalmente estão na carteira dos bancos tradicionais (WYMAN, 2016).

Com a chegada das *fintechs*, alguns benefícios são mencionados pelo BACEN (2018), como por exemplo, o aumento da eficiência e concorrência no mercado de crédito, a rapidez nas transações, a redução da burocracia no acesso ao crédito geração de novas condições para redução do custo do crédito e inovações.

Mercado atual

Tendo em vista uma transformação nos hábitos dos brasileiros, que atualmente estão muito mais acostumados a tecnologia, é notável o aumento inerente da realização de transações bancárias via smartphone. De acordo com a Febraban (2018), as transações neste canal cresceram aproximadamente 40% em 2017 quando comparado ao ano anterior, de modo a assumir o posto de liderança nas transações bancárias totais no ano (com representatividade de 35%) e seguido por Internet Banking (22%) e caixas eletrônicos (14%).

Em 2017, foram abertas 1,6 milhão de contas por mobile banking, um número três vezes superior ao do ano anterior. A quantidade de contas de mobile banking, quando comparadas ao número de contas via internet banking, foram igualadas em 2017 em 59 milhões, enquanto em contrapartida estas de internet banking possuíam seis vezes mais contas em 2012. (FEBRABAN, 2018).

Já no mercado de crédito, a Febraban (2018) comenta o crescimento de mais de 140% em um ano na contratação de crédito por smartphone, alcançando um número de mais de 200 milhões de operações. Em contrapartida, é visto uma redução de quase 20% no acesso ao serviço Internet banking, para um número final de 87 milhões de operações.

Atualmente, o saldo da carteira de crédito nacional é concentrado em um pouco mais da metade nos bancos públicos, tendo os bancos privados nacionais no segundo posto, que correspondem aproximadamente a $\frac{1}{3}$ do saldo dessa carteira. O restante, está dividido entre bancos privados estrangeiros, cooperativas de créditos e financeiras e mercado de capitais (FEBRABAN, 2018).

DETALHAMENTO DO TRABALHO

Primeiramente, foi realizada uma exploração bibliográfica sobre *fintechs* e o mercado de crédito brasileiro. Foram estudados 38 textos dentre eles artigos, dissertações, reportagens e teses nacionais como internacionais, visto a abrangência mundial do tema. Foram selecionados artigos de órgãos financeiros nacionais como BACEN (Banco Central do Brasil) e CVM (Comissão de Valores Mobiliários). Foram utilizados referências como: Eduardo Fortuna, autor do Livro Mercado Financeiro, considerado pela InfoMoney um dos principais livros para entendimento do Mercado Financeiro, Mark Joseph Carney, Governador do Banco da Inglaterra desde 2013 e Presidente do Conselho da Estabilidade Financeira de 2011 até 2018 e empresas como PWC – PriceWaterHouseCoopers uma das maiores prestadores de serviço do mundo nas áreas de auditoria e consultoria.

Este estudo teve como base uma pesquisa exploratória pela Internet, por e-mails, contatos telefônicos e *WhatsApp* para determinar quantas e quais são as principais *fintechs* no segmento estudado, com a seguinte coleta de dados sobre operação, satisfação dos clientes, resultados, modelo do negócio, oferta realizada para os clientes e desempenho.

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com o objetivo de torná-lo mais explícito e a possibilidade de criar hipóteses (GIL, 2007).

Com o objetivo de analisar os modelos de negócio vigentes em *fintechs* de crédito para o público de baixa renda na cidade de São Paulo, foram utilizados três indicadores para então comparar e determinar o perfil que mais se aproxima do modelo ideal de operação através da escolha de um *benchmark*, que segundo Zairi (1995), pode ser definido como um processo de qualidade usado para medir continuamente produtos, serviços, processos e práticas em relação aos concorrentes e/ou empresas consideradas “melhores da classe”.

Foi realizado *benchmark* direto entre elas considerando primeiramente a satisfação do cliente com o modelo de negócio e desempenho da empresa; secundariamente a análise dos modelos, através de: tabela comparativa entre as *fintechs*, destacando inovação, aderência as necessidades e oportunidades do mercado, efetividade na implantação e operação do modelo de negócio idealizado; *ranking* comparativo sobre o produto oferecido pelas empresas para seus clientes, este que relaciona as taxas mínimas, as garantias, os limites de crédito cedidos, os prazos de pagamento e o tempo de realização do processo identificando qual *fintech* analisada oferece a melhor oportunidade de negócio.

Complementarmente, como último indicador, foi elaborado um comparativo entre as principais *fintechs* relacionando: o acesso ao site, acesso ao simulador, informações solicitadas, facilidade na contratação do crédito e transparência nas informações fornecidas sobre o crédito que irá ser contratado.

Adicionalmente, como insumo, foi construída uma tabela comparativa entre o conceito ideal de *fintechs* em variáveis como crescimento, velocidade deste crescimento, modelo de negócio e inovação tecnológica entre os principais autores do tema em adição ao que é definido pelo Banco Central do Brasil.

Após a aplicação destes métodos, foi permitido apontar um modelo mais próximo do ideal destas *fintechs* na cidade de São Paulo e indicar quais são elas que mais se aproximam de um modelo ideal definido pelos principais autores deste segmento.

RESULTADOS OBTIDOS

Após pesquisa realizado pelo Plano CDE (PLANO CDE Apud Zillig, 2019), que é uma empresa de pesquisas especializada nas classes C, D e E no Brasil, é relatado que aproximadamente 40% da população de baixa renda no país não possui conta bancária. Entre as pessoas que possuem, menos de 10% utilizam a conta bancária mais de uma vez ao mês, indicando um número expressivo destas que utilizam a conta corrente apenas para recebimento de salário mensal. Ainda considerando as classes C, D e E, o estudo aponta que 80% destas pessoas nunca possuíram acesso ao crédito.

Em contrapartida, pesquisa realizada pelo IBGE, mostrada no ESTADÃO (2019), onde indica que cerca de 80% da população de baixa renda nas classes C, D e E no país possui smartphone, de modo a gerar oportunidades para a ascensão e atuação de novas empresas, no caso, as *fintechs*, usando os smartphones como canais não convencionais de atendimento bancário e de negociação de crédito. O que permite às novas empresas de crédito realizarem cadastro direto como os interessados pelo crédito, pelo próprio smartphone. (ZILLIG apud ESTADÃO, 2019).

As tecnologias da informação e comunicação são instrumentos importantes de inovação no setor financeiro, e sua integração com estratégias de inclusão social é imprescindível para prosperar o desenvolvimento social e econômico (DINIZ, BIROCHI, POZZEBON, 2012).

Adicionalmente, em um contexto global, o Banco Mundial colocou como meta incluir, até 2020, um bilhão de pessoas no sistema financeiro, e tal inclusão será estimulada através de serviços oferecidos por meios digitais, apoiado no movimento de expansão e fortalecimento das *fintechs* no mundo. Segundo uma pesquisa realizada pela KPMG, no primeiro semestre de 2018, os investimentos globais somaram quase 60 bilhões de dólares (BEZERRA apud CREDITAS, 2019).

Bezerra (2019) ainda informa na reportagem que deste valor, 240 milhões de dólares foram investidos no Brasil, valor que mais que dobrou, quando comparado ao ano anterior. Adicionalmente, é comentado a autorização deferida em 2018 pelo Governo Federal sobre a participação estrangeira em até 100% no capital social nas instituições autorizadas a operarem no SFN pelo Banco Central, de modo a facilitar a prospecção de investimento estrangeiro no país.

Para atingir os objetivos pré-estabelecidos no trabalho, primeiramente foi efetuado um levantamento das principais *fintechs* de crédito que existem atualmente no Brasil através de uma pesquisa exploratória com referências encontradas no campo e na internet.

Foram encontradas aproximadamente trinta *fintechs* de crédito que operam no Brasil tanto para pessoas físicas tanto para pessoas jurídicas.

Desta amostragem, foram selecionadas neste trabalho onze *fintechs* com os mais diversos valores de taxa, modelos de garantia, valor mínimo exigido, modelo de negócio ofertado, entre outras variáveis.

Foram consideradas no estudo as seguintes *fintechs*: Creditas, Nexoos, BCredi, BizCapital, EasyCredito, Geru, Nubank, Rebel, FinPass, FinanZero, BompraCrédito. Entre elas, a única que possui fundo de crédito próprio, é o Nubank, já reconhecido como Instituição Financeira pelo Banco Central do Brasil (2018).

Adicionalmente, deve-se ressaltar que durante a pesquisa de campo encontrou-se uma significativa dificuldade em obter dados como: o tamanho da carteira de crédito e valor do aporte inicial para o crescimento da empresa, impossibilitando o comparativo entre o tamanho atual destas *fintechs* e seu crescimento ao longo do tempo.

Após a obtenção e consolidação destes dados em um mapeamento das principais *fintechs*, foram determinados três indicadores para comparar os resultados obtidos e identificar quais estão sendo mais bem-sucedidas em seu modelo e operação, com o objetivo de se aproximar do modelo teórico ideal baseado no que é defendido pelos principais autores do tema.

Entre estes indicadores, foram considerados: Indicador de experiência do cliente na contratação do crédito; indicador sobre o produto oferecido; e por último, indicador de satisfação do cliente, com o propósito de apontar um modelo mais próximo do ideal destas *fintechs* na cidade de São Paulo e indicar quais que mais se aproximam deste modelo ideal.

Indicador 1: Experiência na contratação do crédito

As *fintechs* pesquisadas nesse trabalho ofertam o empréstimo através do site, que, resumidamente, o cliente antes da contratação do crédito ou empréstimo, pode simular o valor no site da organização, que passa por um rápida análise para aprovação e permite (ou não) a contratação por meio de um contrato, que na maioria das vezes também é assinado e enviado pelo site da empresa, sem necessidade de uma via física.

Com o objetivo de verificar se as empresas estão sendo transparentes com os clientes com as informações dispostas e se o meio de contratação do crédito é de fácil acesso e uso da plataforma na simulação do crédito para o cliente, foi construído um indicador comparando as empresas nos seguintes aspectos: acesso fácil ao site da *fintech*, acesso fácil e rápido ao simulador de preço da

fintech, quantidade de dados que o simulador requer do cliente, facilidade no preenchimento do simulador, acesso fácil para tirar dúvidas durante e após a simulação, tempo de análise da proposta simulada e transparência na informação do empréstimo após a simulação.

De modo que, foram obtidos resultados relevantes: mais da metade destas *fintechs* retorna a análise do crédito/empréstimo quase que simultaneamente com a simulação do crédito no próprio site ou por e-mail, o que é uma vantagem para o consumidor pois se ele tiver urgência para o dinheiro, consegue contratar de forma rápida ou, se for negado, pesquisar em outra empresa. Foi concluído que as *fintechs* que mais se destacam com a rapidez e clareza na resposta à simulação foram: Credits e Nubank.

Em relação ao preenchimento do simulador, quase todas pedem os dados básicos como: nome, CPF, data de nascimento, endereço, profissão, faixa salarial. Adicionalmente, algumas pedem os dados bancários e dados do imóvel ou carro quando estes são solicitados como garantia, que de todo modo, são dados comuns, mas que poderiam ser puxados pelo CPF do cliente. Foi notado também que em *fintechs* que não solicitam um imóvel ou carro com garantia, em contrapartida exigem uma maior quantidade de dados na simulação, como a EasyCredito e Finanzero.

Adicionalmente, conclui-se que todas possuem em comum o acesso fácil ao site e a maioria ao simulador. Isso ocorre porque o principal canal de contratação dessas *fintechs* é digital.

Indicador 2: Produto oferecido/desempenho

Neste indicador, o objetivo foi identificar qual das *fintechs* possui o melhor plano de empréstimo de crédito para o cliente final. De modo que, no presente estudo realizado foram utilizadas as seguintes variáveis: taxa mensal mínima, garantias, limite de crédito cedido, prazo de pagamento e tempo de realização do processo. De modo que, foi considerada uma função normal na análise dos dados e, para a obtenção dos resultados foi utilizado o método das médias aritméticas, de modo a ponderar os dados. O resultado considerado como ideal deste estudo foi a *fintech* que possui o menor valor final calculado em um ranking crescente, conforme Tabela 2. Este resultado indicou a melhor oferta de crédito cedido dentre as empresas da pesquisa. Para as empresas que não forneciam as informações necessárias para os cálculos, estas foram alocadas automaticamente nas piores posições do ranking.

Uma vez concluída as análises, pode-se observar que o modelo mais próximo do ideal oferece taxa mensais menores, sem garantias, com um maior limite de crédito, maior prazo de pagamento e menor tempo de processo realizado. As empresas que requisitam garantias em automóveis ou imóveis criam alguns impasses para os clientes no acerto de contrato, de modo que geraram grande impacto na análise dos resultados, alocando-se nas piores colocações do ranking. Estas, só ficaram à frente

das *fintechs* que apresentaram algum tipo de ausência de informação. Na Tabela 1 são apresentados os dados obtidos do estudo realizado com os cálculos.

Tabela 1 – Indicador sobre o Produto Oferecido pelas *fintechs*

Índice	FINTECHS	Taxa Mensal Mínima (%)	Garantia	Limite de Crédito (R\$)	Prazo (Meses)	Tempo de Processo (Dias)
1	CREDITAS	0,99 - Imóvel 1,59 - Carro	Carro/imóvel	5000	18-60	1
2	NEXOOS	1,14	Sem garantia	15000	1	1
3	BCREDI	0,99	Carro/imóvel	30000	36	10
4	BIZCAPITAL	1,99	Sem garantia	5000	3	2
5	EASYCREDITO	1,47	Sem garantia	1000	3	2
6	GERU	2,00	Sem garantia	5000	12	1
7	NUBANK	Não informado	Sem garantia	Não informado	Não informado	Não informado
8	REBEL	2,20	Sem garantia	1000	4	1
9	FINPASS	Não informado	Não informado	Não informado	Não informado	Não informado
10	FINANZERO	2,00	Sem garantia	500	6	2
11	BOMPRACREDITO	1,90	Sem garantia	2000	6	2
12	LENDICO	2,76	Sem garantia	1000	6	1

Fonte: Elaborado pelos autores

As variáveis consideradas para este estudo, foram:

Tabela 2 – Variáveis Indicador sobre o Produto Oferecido

Variáveis	X: Taxa Mensal Mínima	Y: Garantias = 50, caso solicite; 0, caso contrário	Z: 1/Limite de Crédito	W: 1/Prazo de Pagamento	P: Tempo de Processo
-----------	-----------------------	---	------------------------	-------------------------	----------------------

Fonte: Elaborado pelos autores

Para efeitos de cálculo, foi considerada a Fórmula 1:

$$i' = X * Y * Z * W * P / i'_{\text{médio}} = (i' * 1 + i' * 2 + i' * 3 + \dots + i' * n) / n = i'_{\text{médio}} \quad (1)$$

Tabela 3 – Resultados Obtidos em Indicador sobre Produto Oferecido

i'	i'1	i'2	i'3	i'4	i'5	i'6	i'7	i'8	i'9	i'10	i'11	i'12
Resultado	0,883	0,076	0,458	0,265	0,98	0,033	1,00	0,55	1,00	1,333	0,317	0,46

Fonte: Elaborado pelos autores

De modo que, o $i'_{\text{médio}}$ usado em (1) foi de 0,490. Após a obtenção deste valor, os índices foram corrigidos dividindo-se o $i'_{\text{médio}}$ pelo $i'_{\text{médio}}$. Obteve-se então:

Tabela 4 – Resultados Obtidos em Indicador sobre Produto Oferecido após correção

i	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
Resultado	0,433	0,037	0,224	0,13	0,48	0,016	1	0,269	1	0,653	0,155	0,225

Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com os resultados obtidos, e levando-se em consideração que quanto menor o índice final, melhor o plano de empréstimo para o cliente final, pode-se determinar que a Nexoos e a Geru possuem os melhores planos de acordo com este indicador. Ambas, não solicitam garantia ao cliente e o tempo de processamento para liberação do crédito ao cliente é de um dia útil.

Importante ressaltar que para o Nubank e a Finpass não foram obtidos dados suficientes para o crédito fornecido por ambas para pessoas físicas, de modo que impossibilitou uma análise mais concreta de ambas.

Indicador 3: Satisfação do cliente

Tendo em vista que a facilidade e a agilidade dos serviços online, característicos das *fintechs*, indicam um motivo da migração dos usuários de bancos tradicionais para estas e a qualidade do atendimento como um dos principais requisitos para manter clientes fiéis. Canais digitais e automatização do atendimento, nesse caso, também são muito importantes para entregar o que o usuário tanto espera das empresas.

Ainda com a digitalização dos serviços hoje oferecidos pelas *fintechs* há muitas reclamações relatadas pelos usuários com divergências na expectativa e realidade do método de contratação de crédito e/ou empréstimo. Com todo este contexto, foi construído um índice de satisfação do cliente, conforme abaixo.

Para analisar este índice de satisfação dos clientes das *fintechs* selecionadas na amostragem do trabalho, foram determinados cinco critérios que abrangem as reclamações capturadas dos últimos seis meses através do website Reclame Aqui, site de reclamação e classificação de empresas no Brasil, de modo que para cada critério foi atribuído um peso de um a cinco referente ao nível de gravidade de uma determinada crítica, na qual o peso cinco indica o mais grave e o peso um o menos grave, conforme pode ser observado na Tabela 5, em que é apresentado um indicador quantitativo através da média ponderada do número de reclamações obtidas para cada *fintech*. Importante ressaltar que cada uma teve seu índice de modo independente visto a dificuldade temporal de classificar estas *fintechs*.

Tabela 5 – Indicador de satisfação do cliente

Índices	Peso
Transparência/Confiabilidade/Credibilidade	5
Atendimento ao cliente	4
“Descadastramento”/Cancelamento/Finalização do processo	3
Demora para análise/liberação de crédito	2
Acessibilidade da plataforma/site	1

Fonte: Elaborado pelos autores

O índice com maior peso atribuído “Transparência/Confiabilidade/Credibilidade” engloba reclamações relacionadas a cobrança de taxas extras que não haviam sido informadas previamente no acordo, taxa de juros diferente da informada pelo site e/ou em propagandas.

O segundo índice, de peso 4, denominado referência as reclamações de atendimento ao cliente, como não atendimento de ligações, falta de experiência da equipe de atendimento, negligência no pós-venda e falta de personalização no atendimento, que é um dos quesitos os quais as *fintechs* estão em constante desenvolvimento e implementação.

O próximo índice está relacionado com a finalização do processo, seja após a quitação ou mesmo após a simulação no site ou plataforma da empresa. Muitas reclamações estão ligadas a dificuldade com o “descadastramento” após utilização inteira ou parcial da plataforma, que surgem devido ao grande número de e-mails informativos enviados no endereço de e-mail cadastrado.

O penúltimo e quarto índice que foi analisado é ligado ao tempo o qual o cliente solicita seu empréstimo e o quanto demora para tê-lo em sua conta. Dos problemas relatados, os mais comuns que abrangem esse índice são: crédito pré-aprovado confirmado, porém por parte da empresa não há um posicionamento, preenchimento do cadastro solicitado e demora para ser pré-aprovado o crédito solicitado e crédito não fornecido na data acordada.

Por último e com menor peso diante das situações analisadas, o índice correspondente a dificuldade com a plataforma da empresa, site ou aplicativo foi o escolhido. Há inúmeros relatos de cliente com dificuldade para se cadastrar na plataforma e solicitar o crédito, assim como dificuldade em recuperação e alteração de senha, além do contato com autoatendimento feito diretamente pelo site.

Com base nesses cinco índices estabelecidos, foi realizada a coleta das informações do site reclameaqui.com e o resultado obtido pode ser visualizado na Tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de reclamações identificadas em indicador de satisfação do cliente

	Transparência/ Confiabilidade/ Credibilidade	Atendimento ao cliente	Cancelamento/ Finalização do processo	Demora para análise/ liberação de crédito	Acessibilidade da plataforma
BIZCAPITAL (PJ)	5	2	0	1	1
GERU	76	4	96	16	24
CREDITAS	34	31	39	25	8
BCREDI	3	2	0	5	0
NEXOOS	12	2	2	3	9
FINANZERO	14	4	48	12	6
EASYCREDITO	8	7	3	13	7
REBEL	8	11	29	21	34
FINPASS	Não informado				
NUBANK	Não aplicável				
BOMPRACREDITO	21	14	125	62	9
LENDICO	43	14	75	38	24

Fonte: Elaborado pelos autores

Para o cálculo na Tabela 7, foi-se utilizado a soma ponderada das reclamações vezes o peso considerado, e após, dividido o número de reclamações por essa soma ponderada. De modo que, quanto maior o resultado, melhor o indicador de satisfação do cliente. Que neste caso, aponta-se a Rebel com índice mais satisfatório seguindo a métrica utilizada.

Tabela 7 – Resultados obtidos em indicador de satisfação do cliente

	FINPASS	REBEL	EASY CREDITO	LENDICO	FINANZERO	BOMPRACREDITO	NEXOOS	BCREDI	CREDITAS	GERU	BIZCAPITAL (PJ)	NUBANK
Ranking Indicador	Não informado	0,417	0,3454	0,3415	0,3230	0,3221	0,3146	0,3030	0,2921	0,2918	0,2500	Não aplicável

Fonte: Elaborado pelos autores

CONCLUSÕES SOBRE OS RESULTADOS OBTIDOS

Para uma análise mais concreta, os resultados obtidos através da determinação de *fintechs* existentes no setor de crédito e que atendem principalmente jovens e públicos de baixa renda, em adicional com construção dos indicadores de avaliação e comparação, foram confrontados com a Tabela 8. Esta que compara entre as *fintechs* e o perfil ideal teórico de autores relevantes no tema, destacando o crescimento destas *fintechs*, a velocidade deste crescimento, modelo de negócio e inovação tecnológica.

Há um consentimento entre os principais autores do tema em relação ao crescimento relevante das *fintechs* no mundo inteiro. Alguns como Deutch Bank (2014) ressaltam a mudança de comportamento do consumidor globalmente, e outros como Ferreira, Junior, Silva e Portugal (2017) mencionam o aumento no número de *fintechs* no Brasil e sua participação no mercado local. Fatos que estão muito alinhados com as recentes homologações da Resolução 4.657 e 4.658 pelo Banco Central do Brasil em 2018 referente às operações de *fintechs* de crédito no país.

De modo que, é possível notar um movimento de maior acesso ao crédito pela população brasileira, muito alinhado com o Indicador de Produto Oferecido/Desempenho, no qual variáveis como garantia e tempo de processo para obtenção do crédito são altamente significantes, como por exemplo na Rebel, Lendico e Nexoos que oferecem crédito sem a necessidade de garantia e processam a concessão deste crédito em 24 horas. Estes são pontos que favorecem enormemente o acesso ao crédito de um público de baixa renda na cidade de São Paulo.

Secundariamente, trazendo à tona a velocidade de crescimento destas *fintechs*, autores como Wyman (2016) comentam o relevante salto de investimentos nestas *fintechs* nos últimos anos, com

crescimento de mais de 700% entre 2012 e 2015 à nível mundial. Ademais, autores como Ferreira, Junior, Silva e Portugal (2017) discorrem sobre o aumento no número de *fintechs* no Brasil entre 2015 e 2017, de uma base de 54 para 244.

Tabela 8 – Quadro Comparativo Autores vs. Conceitos Teóricos

Autores	Crescimento das fintechs	Velocidade deste Crescimento	Modelo de negócio	Inovação Tecnológica
BACEN, 2019	Considerando o alto crescimento destas fintechs, ocorreram duas homologações recentes (Resolução 4.656 e 4.657) em 2018, relacionadas à atuação destas fintechs no país.	Já em julho de 2019, já constavam 9 fintechs com aval do Banco Central para ofertarem crédito, e tendo mais 11 em análise.	Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor. Atuam em crédito, investimento, financiamento, seguro, câmbio etc.	Introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios.
FERREIRA; JUNIOR; SILVA; PORTUGAL, 2017	Ressaltam o crescimento no número de fintechs no país e a maior participação no cotidiano da população.	Ressaltam o rápido crescimento entre 2015 e 2017 (de 54 fintechs para 244 fintechs no país).	Startups que buscam romper e revolucionar o modelo de sistema financeiro tradicional em diversas frentes do mercado financeiro.	Tratam a incorporação de inovação tecnológica como fundamental para tornar o mercado financeiro e seus sistemas mais eficientes.
CEDRO, 2017	Calçadas em princípios como um bom atendimento e a boa experiência do usuário, as fintechs no Brasil vem crescendo bastante ao longo dos últimos anos.	2018 foi excelente ano para fintechs. De acordo com estudo da CB Insights, somente no ano passado essas empresas faturaram 40 bilhões de dólares nos EUA.	A tecnologia para o mercado financeiro vem alterando o modo como as instituições bancárias se organizam, proporcionando o surgimento de fintechs.	Utilizam a tecnologia de alguma maneira para oferecer serviços financeiros de um jeito criativo e inovador.
STARTSE, 2018	As startups do mercado financeiro surgiram de forma tímida, mas hoje estão presentes nas carteiras, celulares e investimentos de milhões de brasileiros	A relevância das fintechs no mercado cresceu tanto nos últimos anos que o maior órgão regulador do mercado financeiro do país começou a se mobilizar. Em 2019, o Banco Central faz uma consulta pública sobre a regulamentação das fintechs de empréstimo.	Comenta sobre alguns modelos de negócio em específico, como Guiabolso, que realiza a integração dos dados bancários de seus usuários para análises financeiras, e ContaAzul, focada em contabilidade.	Menciona o uso intenso de tecnologia em diversos modelos de negócio, impactando nas novas regulamentações e em aspectos como o open banking e sandbox.
Bank of England - CARNEY, 2017	Demonstra-se graficamente o crescimento destas fintechs entre 2004 e 2017, no qual nota-se um gráfico quase exponencial, tendo seu auge e sucesso em 2017	É comentado que o rápido e incrível crescimento tem como efeito um enorme aumento em "financial inclusion", tendo em vista este fenômeno de "digital finance"	Tem surgido em muitas frentes das finanças, como: varejo e atacado, pagamentos, infraestrutura do mercado financeiro, gestão de investimentos, seguros, prestação aumento de capital.	Trata a inovação tecnológica-financeira como capaz de resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com um sólido efeitos sobre os mercados financeiros, instituições financeiras e prestação de serviços financeiros.
Deutch Bank - DAPP, 2014	Menciona bastante a transformação digital e mudanças de comportamento do consumidor, uma digitalização do mesmo, ramo que as fintechs hoje atuam.	Sem informação correspondente.	Serviços entregues, principalmente relacionado à internet, como por exemplo crowdfunding (empréstimos coletivos) e pagamentos. Estes serviços têm sido estimulados principalmente, por desenvolvimentos nas áreas de dispositivos móveis.	Usam a base de tecnologia avançada, cada vez mais convergindo para a tecnologia da informação e comunicação, com o objetivo de entregar serviços mais eficientes.
CGFS-FSB, 2017	É mencionado uma maior e muito significativa participação de fintechs no mercado de crédito globalmente, desde a Oceania, Ásia, Europa, até nas Américas entre 2013 e 2015.	É notado um crescimento rápido em fintechs de crédito desde uma base muito pequena. Entre 2013 e 2015, em mercados grandes e mesmos menores, encontra-se uma expansão em quatro vezes maior no período.	Desenvolve sobre o modelo de fintech de crédito, é amplamente definido por incluir toda atividade de crédito facilitada por plataformas eletrônicas, que não são operadas por bancos comerciais.	Uso de tecnologias digitais e inovações para interagir totalmente (ou em maior parte) com clientes de maneira online, de modo a processar grandes quantidades de informações sobre estes clientes de modo digital.
Claessens; Frost; Turner; Zhu, 2018	Fintechs de crédito constituem um papel importante em diversos mercados. No UK, participou de 15% do fluxo de empréstimos em 2016. Já nos EUA, atingiu valores como 36% nos empréstimos sem garantia em 2017.	Demonstra o rápido crescimento global entre 2013 e 2016, com volumes que mais que dobraram YoY (Year over Year), com participação majoritária na Ásia.	Peer-to-Peer (P2P), que condiz aos empréstimos realizados entre pessoas sem interferência de um banco via plataforma digital; Crowdfunding e Marketplace.	Considera o uso intenso de tecnologias digitais e inovações para atender os consumidores de maneira integral online, processando grande quantidade de dados online.
WYMAN, 2016	O investimento em fintechs vem aumentando significativamente nos EUA e na Europa. Mais de 75% do total de investimentos são realizados nos EUA, enquanto a América Latina recebe menos de 1%.	Comenta que mundialmente, o investimento total em fintechs saltou de US\$3,2 bilhões em 2012 para US\$15 bilhões em 2014 e para mais de US\$ 24 bilhões em 2015.	Surgiram fornecendo produtos que tradicionalmente estão na carteira dos bancos tradicionais, porém com uso intenso de tecnologia e de maneira mais eficaz.	Foco e intensa eficiência tecnológica, como demonstrado por diversas fintechs recém-chegadas no mercado global. Estas, coletivamente, podem impactar significativamente as instituições tradicionais.

Fonte: Elaborado pelos autores

Esta circunstância pressupõe que atualmente o consumidor não só busca o melhor produto, mas também a melhor experiência desde a contratação do crédito até sua satisfação pós-consumo. Nesta conformidade, no Indicador 1 de experiência do usuário na contratação do crédito (no qual as variáveis consideradas são: acesso fácil ao site da *fintech*, acesso fácil e rápido ao simulador de preço da *fintech*, quantidade de dados que o simulador requer do cliente, facilidade no preenchimento do simulador, acesso fácil para tirar dúvidas durante e após a simulação, tempo de análise da proposta simulada e transparência na informação do empréstimo após a simulação) as duas *fintechs* que se sobressaem em relação a rapidez e clareza nas respostas foram duas das maiores no mercado nacional, Creditas e Nubank, sendo esta última já autorizada para operar como Instituição Financeira em território nacional.

Em relação ao modelo de negócio, é definido pelo BACEN (2019) que estas atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor, atuando em algumas vertentes principais, como: crédito, investimento, financiamento, seguro e câmbio. Ademais, autores internacionais como Claessens, Frost, Turner, Zhu (2018) discorrem sobre alguns modelos de aplicação no mercado de crédito, como Peer-to-Peer (P2P), que condiz aos empréstimos realizados entre pessoas sem interferência de um banco via plataforma digital; *crowdfunding* (empréstimo coletivo); e *marketplace* (mercado de empréstimo). Na amostragem de estudo utilizada, conclui-se que estas *fintechs* de crédito atuam em um modelo P2P, sendo que não possuem fundo de crédito próprio.

Por último, quando se trata de inovação tecnológica, há um entendimento entre os autores nacionais e internacionais que as *fintechs* tratam do uso intenso de tecnologia nos seus produtos, sendo definido pelo Banco Central do Brasil (2018) como inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Neste evento, pode-se considerar um apreciável impacto dos três indicadores vistos: de experiência do cliente na contratação do crédito, de produto oferecido e de satisfação do cliente. Todos possuem o uso acentuado de tecnologia, desde uma melhor usabilidade para o cliente no momento de concessão do crédito, até a aplicação da tecnologia para melhor atendimento ao cliente final.

Portanto, é possível apontar um alinhamento parcial entre o discurso dos principais autores nacionais e internacionais do tema, e entre as *fintechs* atuais no mercado nacional e paulista.

Adicionalmente, pode-se apontar que uma *fintech* próxima do modelo ideal para o perfil de jovens de baixa renda em São Paulo seria: não exige garantias; processamento rápido para obtenção do crédito solicitado; com maior transparência nas informações do tipo de crédito solicitado e melhor atendimento ao cliente e com uma experiência positiva no momento de solicitação digital do crédito. Entre elas, foi visualizado de uma maneira positiva o modelo da Rebel, que lidera o ranking do

indicador de Satisfação do Cliente proposto, não exige garantias e possui um processamento de 24 horas para liberação do crédito solicitado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os resultados obtidos, nota-se que existe uma certa convergência entre os autores tema quando se trata de *fintechs*, porém, não unificada. Pelo fato deste fenômeno ser recente, podem ser observados de maneira benéfica em paralelo com as atuais Resoluções homologadas pelo Banco Central do Brasil em relação a estas *fintechs*, apresentando uma oficialização e reconhecimento destas no Sistema Financeiro Nacional.

Concluiu-se que a experiência do cliente na contratação do crédito é quase unânime quando concerne ao acesso fácil ao site e ao simulador. Tendo em vista que o principal canal de contratação dessas *fintechs* é digital, aparenta ser muito significativa ao usuário final, uma vez que, foi constatado que o Nubank e a Creditas são as que possuem uma melhor experiência nos seus websites. Estas são duas das maiores quanto trata-se de *fintechs* de crédito em São Paulo.

Deve-se destacar ainda que, embora estas *fintechs* busquem trazer a melhor experiência para o usuário final, ainda se encontra tipos de reclamações diversos na internet em relação a sua satisfação com o serviço. De modo que, aparenta ser inerente ao setor atuante, embora estas apontem para uma maior satisfação do consumidor em relação aos bancos tradicionais, visto a sua grande inserção no mercado paulista, brasileiro e global.

Adicionalmente, quando se aborda as *fintechs* de crédito atuantes na cidade de São Paulo, aponta-se uma nova tratativa positiva, como a não solicitação de garantias, que possa atender as classes C e D, principalmente para jovens inseridos nesta era digital. De modo que, é uma tratativa positiva refletindo em uma *democratização* do crédito. O ponto aqui a entender em futuros estudos é: seria um crédito para consumo imediato e pagamento de dívidas, ou um crédito como fomento para empreendimentos pessoais?

Espera-se que os resultados obtidos nesta pesquisa possam auxiliar escolas, universidades, poder público e empresas privadas na promoção de ações que objetivem estimular a geração de novas *fintechs* no país, de modo a trazerem benefícios sociais e econômicos para a população de baixa renda e fomentar a economia local. Além disso, sugere-se que sejam realizados estudos futuros como o uso e destinação do crédito obtido pelo jovem brasileiro.

REFERÊNCIAS

BACEN. **Relatório de Economia Bancária**, Brasília, 2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pec/depep/spread/REB_2017.pdf> Acesso em: 10 mar. 2019.

BACEN. Resolução nº 4.656, de 26 de abril de 2018, 2018. **Banco Central do Brasil**, Brasília, DF, 26 abr. 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50579/Res_4656_v1_O.pdf> Acesso em: 24 mar. 2019.

BACEN. **Estabilidade Financeira Fintechs**, 2019. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>> Acesso em: 10 mar. 2019.

BARBOSA, R.R.. **Fintechs: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. Porto Alegre, jan. 2017. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/178364/001064883.pdf?sequence=1>> Acesso em: 20 mai. 2019.

CAMARGO, P. O.. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/109128/ISBN9788579830396.pdf?sequence=2>> Acesso em: 29 mai. 2019.

CARNEY, M.. “**The promise of FinTech – something new under the sun?**”, speech at the **Deutsche Bundesbank G20 Conference on Digitising finance, financial inclusion and financial literacy**, 2017. Disponível em <<https://www.bankofengland.co.uk/speech/2017/the-promise-of-fintech-something-new-under-the-sun>> Acesso em: 10 mai. 2019.

CEDRO. **Maiores desafios enfrentados por fintechs no Brasil**, 2017. Disponível em <<https://blog.cedrotech.com/maiores-desafios-enfrentados-por-fintechs-no-brasil/>> Acesso em: 28 mai. 2019.

CLAESSEN, S.; FROST J.; TURNER G.; ZHU F.. **Fintech credit markets around the world: size, drivers and policy issues**. Bis Quarterly Review, 2018. Disponível em <https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1809e.pdf> Acesso em: 05 mai. 2019.

COMMITTEE ON THE GLOBAL FINANCIAL SYSTEM (CGFS) and the Financial Stability Board (FSB), **Fintech credit- Market structure, business models and financial stability implications**, 2017.

CREDITAS. **Fintech: “movimento pode transformar a forma como a sociedade se relaciona com o mercado financeiro”**, 2019. Disponível em: <<https://www.creditas.com.br/revista/fintech-sociedade-mercado-financeiro/>> Acesso em: 02 jun. 2019.

CVM. **Relatório Pesquisa Fintech**, 2017. Disponível em <http://www.cvm.gov.br/export/sites/cvm/noticias/anexos/2017/20170606_relatorio_pesquisa_FINTECH.pdf> Acesso em: 14 mai. 2019.

DAPP, T. F. et al.. **Fintech – The digital (r)evolution in the financial sector**. Frankfurt, 2014. Disponível em: <https://www.deutschebank.nl/nl/docs/Fintech-The_digital_revolution_in_the_financial_sector.pdf> Acesso em: 09 mai. 2019.

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

ESTADÃO. **Fintechs driblam desafios para atender a população de baixa renda**, 2019. Disponível em <<https://pme.estadao.com.br/noticias/geral,fintechs-driblam-desafios-para-atender-populacao-de-baixa-renda,70002736711>> Acesso em: 20 abr. 2019.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013: O Setor Bancário em Números**. 2013. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>> Acesso em: 27 abr. 2019.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018: O Setor Bancário em Números**. 2018. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>> Acesso em: 10 mai. 2019.

FORTUNA, EDUARDO. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 2011

FERREIRA, C.A.; JUNIOR, P. S. P.; SILVA, S; PORTUGAL, N. S.. Novas evoluções do mercado de crédito: Uma análise sobre as Fintechs. **Anais do VI Singep**, São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://singep.org.br/6singep/resultado/102.pdf>> Acesso em: 06 mar. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

GONZALEZ, L.; DINIZ, E. ; CERNEV, A. K.. Inclusão Financeira e o Desafio das Fintech. In: **Alessandra Dodl; Roberto Troster. (Org.). Sistema Financeiro: o que fazer?** Ed. 1, p. 157-168, 2016.

HOFSTEDE, G.. **Culture's Consequences**. New York: Sage Publications, 1980.

MELO, J.R.; FORTE, S. H. A. C.; FILHO, J. M. S.. A indústria bancária brasileira: um estudo sobre as barreiras de entrada às instituições estrangeiras. **Revista Ibero-Americana de Estratégia – RIAE**, v. 13, n. 3, p. 64-75, 2014. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/33283/a-industria-bancaria-brasileira--um-estudo-sobre-as-barreiras-de-entrada-as-instituicoes-estrangeiras>> Acesso em: 05 mai. 2019.

PORTAL DO INVESTIDOR. **Entendendo mercado de valores**, 2017. Disponível em: <http://www.portaldoinvestidor.gov.br/menu/primeiros_passos/Entendendo_mercado_valores.html> Acesso em: 12 de maio de 2019.

PWC. **Pesquisa Fintech Deep Dive 2018**, 2018. Disponível em:<<https://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

SILVA, A. T. **Economia e mercados**. 17 ed. São Paulo: Atlas, 1985.

STARTSE. **O BC matou a 1ª fintech. Mas isso é coisa do passado**, 2018. Disponível em <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/58987/o-bc-matou-1a-fintech-brasileira-mas-isso-e-coisa-do-passado>> Acesso em: 17 mai. 2019.

TOLEDO FILHO, J. R. **Mercado de capitais brasileiro: uma introdução**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

VASILJEVA, T.; LUKANOVA, K. Commercial banks and fintech companies in the digital transformation: challenges for the future. **Journal of Business Management**, n. 11, 2016.

WYMAN, O.. **A revolução fintech – Como as inovações digitais estão impulsionando o financiamento às MPME na América Latina e Caribe**, 2016. Disponível em:

<https://www.iic.org/sites/default/files/documents/pub/pt/cii_-_oliver_wyman_-_a_revolucao_fintech_0.pdf> Acesso em: 18 mai. 2019.

ZAIRI, Mohamed, LEONARD, Paul - **Benchmarking Prático: O Guia Completo**. São Paulo: Atlas, 1995.