



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE ECONOMIA  
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS

Felipe Villela dos Anjos

**AVANÇO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO NO SETOR FINANCEIRO:  
MEIOS DE PAGAMENTO E INCLUSÃO FINANCEIRA NO SÉCULO XXI**

Rio de Janeiro

2022

Felipe Villela dos Anjos

**AVANÇO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO NO SETOR FINANCEIRO:  
MEIOS DE PAGAMENTO E INCLUSÃO FINANCEIRA NO SÉCULO XXI**

Monografia apresentada ao Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Dr. Fernando Carlos G de Cerqueira Lima

Rio de Janeiro

2022

**FICHA CATALOGRÁFICA**

FELIPE VILLELA DOS ANJOS

AVANÇO TECNOLÓGICO E INOVAÇÃO NO SETOR FINANCEIRO: MEIOS DE  
PAGAMENTO E INCLUSÃO FINANCEIRA NO SÉCULO XXI

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao  
Instituto de Economia da Universidade Federal do  
Rio de Janeiro, como requisito para a obtenção do  
título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Rio de Janeiro, 5/4/2022.

---

FERNANDO CARLOS G DE CERQUEIRA LIMA - Presidente  
Professor Dr. do Instituto de Economia da UFRJ

---

ANTONIO LUIS LICHA  
Professor Dr. do Instituto de Economia da UFRJ

---

FÁBIO SILOS DE SA EARP  
Professor Dr. do Instituto de Economia da UFRJ

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, à minha família e aos meus companheiros de curso pelo total apoio dado ao longo da graduação. Sem o suporte deles, nada seria possível.

## RESUMO

As inovações tecnológicas vêm trazendo diversos avanços no setor financeiro, especialmente nos meios de pagamento. Possibilitando, assim, maior facilidade, rapidez, digitalização dos processos e um maior acesso de indivíduos a esse sistema. A partir disso, o objetivo geral da pesquisa foi analisar como o avanço tecnológico, combinado aos processos de inovação no setor financeiro, pode provocar uma maior inclusão financeira. Os objetivos específicos foram: identificar como ocorrem os processos de inovação no setor financeiro, com foco nos meios de pagamento; estudar como essas inovações viabilizam a redução de custo e permitem um maior acesso ao crédito, analisando também a adesão de empresas ao PIX e; discutir a possibilidade dessa expansão dos meios digitais, não acompanhada de um aumento de renda, levar a um superendividamento. O formato do estudo é teórico, com abordagem qualitativa e objetivos exploratórios. O arcabouço teórico foi coletado através da pesquisa bibliográfica, realizada a partir de bases de dados acadêmicos, tais como SciELO, Portal Periódicos CAPES, Google Acadêmico e revistas especializadas. Verificou-se que a ampliação da oferta de serviços por parte das instituições financeiras, especialmente o crédito, bem como maior facilidade e acesso pela população no país, impulsionados por uma maior inclusão financeira, vem resultando em impactos negativos nas taxas de endividamento. Há correlações positivas entre o aumento do uso dos cartões de crédito ao aumento das taxas de inadimplência de pessoa física no país. Alguns dos fatores associados são o não acompanhamento da renda e da educação financeira como incentivos e políticas públicas que possam acompanhar essa inclusão financeira, o que, sem a renda e conhecimento adequados, dificultam a gestão financeira pelos brasileiros e facilitam o endividamento.

**Palavras-chave:** Meios de Pagamento. Carteiras Digitais. Inclusão Financeira. Endividamento.

## **ABSTRACT**

Technological innovations have brought several advances in the financial sector, especially in the means of payment. Enabling greater ease, speed, digitization of processes and greater access of individuals to this system. From this, the general objective of the research was to analyze how technological advancement, combined with innovation processes in the financial sector, can lead to greater Financial Inclusion in the current period of the 21st century. The specific objectives were: to identify how innovation processes occur in the financial sector, with a focus on means of payment; study how these innovations enable cost reduction and allow greater access to credit, also analyzing companies' adherence to the PIX and; discuss the possibility of this expansion of digital media, not accompanied by an increase in income, leading to over-indebtedness. The study format is theoretical, with a qualitative approach and exploratory objectives. The theoretical framework was collected through bibliographic research, carried out from academic databases, such as SciELO, Portal Periodicals CAPES, Google Scholar and specialized journals. It was found that the growth of financial institutions offering services, especially credit, as well as greater ease and access by the population in the country, driven by greater Financial Inclusion, has resulted in negative impacts on indebtedness rates. There are positive correlations between the increase in the use of credit cards and the increase in default rates by individuals in the country. Some of the associated factors are the failure to monitor income and Financial Education as incentives and public policies that can accompany this Financial Inclusion, which, without adequate income and knowledge, make financial management difficult for Brazilians and facilitate indebtedness.

**Keywords:** Payment options. Digital Wallets. Financial Inclusion. Indebtedness.

## LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

<b>Gráfico 01</b> – Transações realizadas por modalidade de pagamento (R\$ Bi) entre 2012 e 2018.....	14
<b>Gráfico 02</b> – Participação das carteiras digitais nos pontos de venda (em %) no ano de 2018 e estimativa para o ano de 2022.....	15
<b>Gráfico 03</b> – Tomadores por indicador de endividamentos de riscos (em milhões).....	21
<b>Gráfico 04</b> – Número de clientes endividados de risco (em milhões).....	21
<b>Tabela 01</b> – Perfis socioeconômicos dos endividados de riscos.....	22



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E O SISTEMA FINANCEIRO .....</b>	<b>12</b>
<b>3. ACESSO AO CRÉDITO E A POPULAÇÃO DESBANCARIZADA .....</b>	<b>16</b>
<b>4. O PROBLEMA DO SUPERENDIVIDAMENTO .....</b>	<b>19</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>25</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos séculos, a maneira de transferir os meios de pagamento foi tomando novas formas, evoluindo junto com as inovações tecnológicas adaptando-se às necessidades e ao desenvolvimento econômico das sociedades. O ato de realizar transações e pagamentos, já foi feito de diversas maneiras ao longo da história, como por exemplo, à base de produtos como açúcar e sal, moedas metálicas, cédulas, cheques, máquinas e cartões de crédito e débito (ASZNAR, 2015). Dentre os instrumentos de pagamentos atuais, podem ser citados a *Near Field Communication* (NFC) – comunicação por proximidade de campo – e o PIX.

Dessa forma, as evoluções tecnológicas foram possibilitando inovações no setor financeiro. Como destacam Braido e Klein (2020), atualmente, não se faz mais necessário o dinheiro físico ou o cartão em mãos para realizar uma transação, além disso, pagamentos realizados por aparelhos celulares vêm crescendo e contam com utilização expressiva. Com isso, o dinheiro eletrônico e a economia digital vêm caracterizando a economia virtual do século XXI, chamada de terceira geração, possibilitando uma maior participação social e uma maior inclusão financeira.

Em meio à tendência de crescimento dos pagamentos e carteiras digitais, a pandemia da Covid-19 impulsionou ainda mais as transações por meio eletrônico. Uma pesquisa de mercado da FIS demonstrou que carteiras digitais tiveram um crescimento de 43,5% em 2020, em toda a América Latina. De todas as operações realizadas nesse ano, 17% foram transações eletrônicas, sendo o 2º meio de pagamento mais utilizado (LIMA, 2021).

Tais inovações tecnológicas e que iniciaram gratuitas, como o Pix e bancos digitais, trazem a redução de custos e ampliam o acesso ao sistema financeiro e ao crédito, favorecendo uma maior inclusão social nesse setor e também podendo contribuir para a qualidade de vida. Por isso, a inclusão financeira foi traçada como uma das metas de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas e instituída como um dos objetivos estratégicos do Banco Central do Brasil, seguindo estratégias que ampliassem as oportunidades e acesso de todos ao sistema financeiro (PIRES-ALVES; PONDÉ; RIBEIRO *et al.*, 2020).

A partir desses pressupostos, a questão chave do estudo é: como o avanço tecnológico, combinado aos processos de inovação no setor financeiro, pode provocar uma maior inclusão financeira no período atual do século XXI? O formato é teórico, com abordagem qualitativa. A justificativa na realização do estudo, além de permitir aprofundar nas evoluções dos meios

de pagamento, é analisar a contribuição dos avanços tecnológicos nas inovações do setor financeiro, verificando como essas inovações provocam uma maior inclusão financeira na sociedade e quais seus impactos. Parte-se, também, da importância de analisar os fatores que dependem a inclusão financeira e são associados, inclusive uma diminuição dessa inclusão (PIRES-ALVES; PONDÉ; RIBEIRO et al., 2020).

O tema da inclusão financeira vem tendo crescimento na literatura, bem como já demonstrou ser um esforço de organizações tanto nacionais quanto internacionais. No entanto, ainda necessita que mais pesquisas sejam realizadas. Dessa forma, a relevância da pesquisa está em aprofundar na maneira essas inovações possibilitam a inclusão financeira, bem como explorar se o aumento da facilidade ao crédito, não acompanhada de um aumento de renda, pode levar a um superendividamento. Sendo assim, a pesquisa serve de subsídio tanto no eixo acadêmico, científico, como no social e político.

Partindo desses pressupostos, o objetivo geral da pesquisa é analisar como o avanço tecnológico, combinado aos processos de inovação no setor financeiro, pode provocar uma maior inclusão financeira no período atual do século XXI. Os objetivos específicos são: identificar como ocorrem os processos de inovação no setor financeiro, com foco nos meios de pagamento; estudar como essas inovações viabilizam a redução de custo e permitem um maior acesso ao crédito, analisando também a adesão de empresas ao PIX e; discutir a possibilidade dessa expansão dos meios digitais, não acompanhada de um aumento de renda, levar a um superendividamento.

O formato do estudo é teórico, com foco na argumentação qualitativa, observando hipóteses e causalidades no âmbito nas inovações financeiras. A abordagem utilizada é qualitativa e dispõe de objetivos exploratórios. O arcabouço teórico será coletado através de uma pesquisa bibliográfica, realizada a partir de bases de dados acadêmicos, tais como SciELO, Portal Periódicos CAPES, Google Acadêmico e revistas especializadas, de forma a coletar e utilizar como fonte artigos científicos e obras que forneçam os conceitos, fundamentações, bem como pesquisas de tendências e inovações no setor financeiro. O recorte temporal das fontes utilizadas é com publicação de 2014 a 2021. As variáveis-chaves são: Meios de pagamento; Carteiras digitais; Inclusão Financeira; Endividamento; Papel moeda em poder público; Depósitos à vista; Multiplicador bancário e Banco Central.

As teorias utilizadas no arcabouço teórico, para análise dos custos, serão a Teoria dos Custos, que abarca conceitos como custo econômico, custo total, entre outros. O custo econômico, por exemplo, envolve não somente o custo contábil, mas também o custo de oportunidade, classificado como custo implícito. Também será utilizada a Teoria dos Custos

da Transação (TCT), que auxilia em uma análise microeconômica e permite avaliar instituições que levam à origem ou a legitimação de comportamentos econômicos observados, esses que se definem e pelo conjunto das relações sociais, padrões de interações e comunicações entre sujeitos (PONDÉ, 1993).

As hipóteses são que as inovações no setor financeiro, apoiadas pelo avanço tecnológico, causaram uma revolução nesse setor. A expansão da economia digital e das carteiras digitais podem gerar um maior aquecimento da economia e a integração de mais indivíduos no âmbito comercial. As carteiras digitais e o PIX trouxeram maior praticidade, facilidade e acesso ao setor financeiro, especialmente no cenário atual da pandemia da Covid-19. Dessa forma, é uma hipótese que a inovação ajudará na inclusão de novos indivíduos no sistema financeiro nacional. Além disso, supõe-se que tal inclusão possibilita um aumento na qualidade de vida, já que permite economizar tempo, dinheiro e agilizar transações.

Outra hipótese a ser analisada é que esses avanços viabilizam a redução de custos e permitem um maior acesso ao crédito, em razão de uma maior participação social a diferentes bancos e ofertas. No entanto, busca-se avaliar riscos de maior endividamento como consequência. Supõe-se que, novas modalidades de pagamento, como por exemplo o PIX, possibilitam uma maior redução de custos das empresas e a adoção de estratégias em seus meios de pagamento, de forma a se adaptar às novas realidades trazidas pela pandemia.

## 2. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E O SISTEMA FINANCEIRO

Na história brasileira, transações e pagamentos já foram feitos à base de produtos como açúcar e sal. Além disso, os métodos de transferência mais convencionais como as moedas, cédulas e cheques passaram a ser introduzidos e os instrumentos de transferência dos meios de pagamento foram se adaptando às necessidades econômicas e sociais, e assim, evoluindo especialmente com as tecnologias. Essas que possibilitam a criação de cartões de crédito e débito, máquinas de cartão, dentre outros meios para serem utilizados no pagamento (ASZNAR, 2015).

As tecnologias ainda estão evoluindo e fazendo surgir novos métodos de transferência, como por exemplo a *Near Field Communication* (NFC) – comunicação por proximidade de campo – e o PIX. Nesse sentido, Carneiro (2021, p. 13-14) destacam que:

A ideia original da criação de novos instrumentos financeiros e novos processos de negociação ou organização dos mercados é destacada como sendo um dos principais impulsos para o desenvolvimento econômico. Nesse sentido, a partir da teoria Schumpeteriana, é possível identificar a inovação financeira, de processos e ou produtos, como novas formas de screening e de financiamento de novas tecnologias, de forma que através da redução dos custos de transação ou da introdução de novos instrumentos para diversificação e mitigação dos riscos, a fronteira tecnológica é renovada e tem-se o efeito de um choque tecnológico positivo destacado na teoria do desenvolvimento econômico.

Para autores como Souza, Souza e Souza (2019), as inovações favorecem positivamente o desenvolvimento econômico e proporcionam melhoras, tornando-lhes também como um dos mais significativos impulsores para gerar produções e vagas de emprego. Esses pesquisadores ainda destacam que, desde o século XIX ocorrem inovações tecnológicas, através de inovações revolucionárias, influenciando o crescimento econômico de Estados e setores privados, bem como das instituições financeiras.

Reiterando essas concepções, Griesar, Bessant e Bernschneider-Reif (2018) destacam que esses favorecimentos inovadores são fortalecidos a partir de combinações entre concorrências e investimentos. Isso beneficia os próprios responsáveis de muitas inovações, pois conseguem produzir mais, criar mais ou buscar mais soluções. Com investimentos nessas inovações, fortalecem pesquisas, podendo levar à sociedade contribuições importantes e

deixando-a mais eficiente. Tornando certos produtos e serviços mais baratos, revolucionando com produtos que favorecem vários serviços e aumentam a acessibilidade.

Dessa forma, de acordo à Souza, Souza e Souza (2019, p. 01), deve-se ter reconhecimentos das formas pelas quais essas inovações favorecem, como por exemplo, o crescimento econômico de instituições financeiras. Para esses, os "governos incentivam o investimento em pesquisa e desenvolvimento, uma vez que a forma de produzir, implementar e gerir a inovação em produtos, processos e serviços apresenta-se tão importante quanto as estratégias de vender mais e produzir melhor".

Vale deixar claro que, quando se trata de inovações na área financeira, pode ser destacado que o banco moderno, por exemplo, é de surgimento do século XIV, na cidade de Florença, na Itália. Já no século XVII, na capital Inglesa, eram utilizados seguros customizados e, ainda de acordo à Souza, Souza e Souza (2019), resseguros são partes de inovações anteriores na área de Seguros.

Nessa linha, a inovação tem sido uma constante nas instituições financeiras, que passaram a explorar novas oportunidades de negócios e de relacionamento (LINS; WAJNBERG, 2007; FASNACHT, 2009). No atual ambiente em que se encontram essas instituições, a inovação consiste em uma alternativa necessária para as organizações promoverem mudanças internas e adaptarem-se ao seu ambiente, atuando antecipadamente em relação aos concorrentes e até mesmo influenciando o ambiente financeiro. Ao considerar-se a orientação estratégica das organizações não mais por produtos, mas por experiências, soluções e criação de valor para os usuários, a inovação apresenta-se como mais uma maneira para o setor financeiro enfrentar as mudanças e implementar novos conceitos em diversas áreas de atuação (SOUZA; SOUZA; SOUZA, 2019, p. 02).

Assim, quaisquer inovações no setor financeiro transformam as maneiras como as empresas colocam em prática a gestão dos seus negócios. Também levam mudanças na hora de pessoas realizarem algum serviço financeiro ou transação financeira diária e ordinária. Com isso, surgem vários meios e opções disponíveis em todo o setor financeiro, com crescimento em números de negócios tanto domésticos, quanto internacionais e é espaço para surgir novos tipos de negócios com essas inovações (NEJAD, 2016).

Pode-se citar como exemplo o cartão de crédito, que atualmente também já tem em opção digital e caixas de autoatendimento eletrônico que dispõem de leitor biométrico. Além de novos tipos de atendimentos e serviços bancários móveis e online, podendo negociar de maneira virtual, realizar serviços de aplicação de ações e monitorar serviços. Ou seja, atendimentos de créditos só são possíveis por conta de evoluções e inovações ocorridas na infraestrutura financeira (NEJAD, 2016). Assim:

[...] diante de um panorama desafiador para as empresas do setor financeiro, a inovação torna-se um elemento relevante de adaptação das organizações a essa nova realidade. Analisando as perspectivas do século XXI, denominado de nova era

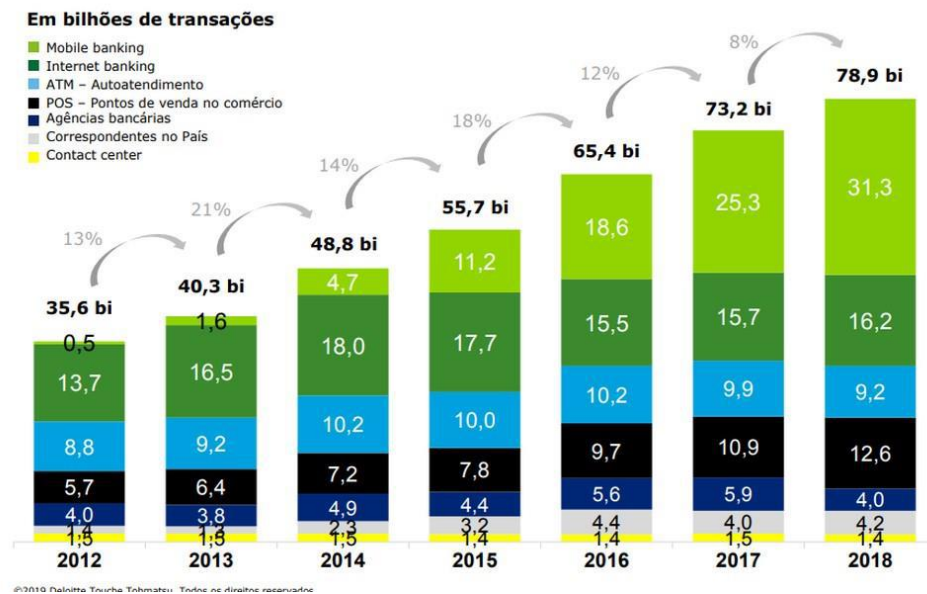
da inovação, Prahalad e Krishnan (2008, p. 3) relatam que “chegamos finalmente ao ponto em que a confluência da conectividade, da digitalização e da convergência dos limites da indústria e da tecnologia estão criando uma nova dinâmica entre consumidores e empresas”. Entretanto, cabe destacar que além da compreensão de que a inovação seja um catalisador de oportunidades, também temos o surgimento de novos desafios com a elevação da competição, aumentando diariamente a pressão sobre as organizações (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 156).

Dessa forma, as evoluções tecnológicas impulsionaram e possibilitaram importantes inovações no setor financeiro. Hoje em dia, não é mais necessário que haja dinheiro físico ou cartão em mãos para que uma transação seja realizada. Pelo contrário, os pagamentos realizados por dispositivos móveis vêm demonstrando crescimento expressivo, bem como a preferência de indivíduos, além de métodos de pagamento por aproximação e bancos digitais. Essa nova economia digital caracteriza a economia virtual do século XXI (ou a terceira geração) (BRAIDO; KLEIN, 2020).

A pandemia da Covid-19 trouxe impactos nos pagamentos, apresentando crescimento das transações eletrônicas, também acompanhado pela tendência de pagamentos e carteiras digitais. Em 2020, as carteiras digitais tiveram um crescimento de 43,5% em toda a América Latina, conforme pesquisa de mercado da FIS (LIMA, 2021).

Lima (2021) destaca que, no Brasil, 17% de todas as operações realizadas foram transações eletrônicas, o que representa a 2ª forma mais utilizada de pagamento, sendo o crédito a 1ª mais utilizada. As transações, em *mobile banking* tiveram um aumento significativo ao longo dos anos, com crescimento maior que os outros meios de transação, superando pela primeira vez, em 2016, pagamentos por *internet banking*, como pode ser observado no gráfico a seguir:

**Gráfico 01** – Transações realizadas por modalidade de pagamento (R\$ Bi) entre 2012 e 2018.



Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/07/uso-de-celular-para-movimentacao-financieira-supera-internet-pela-primeira-vez-diz-febraban.ghtml>

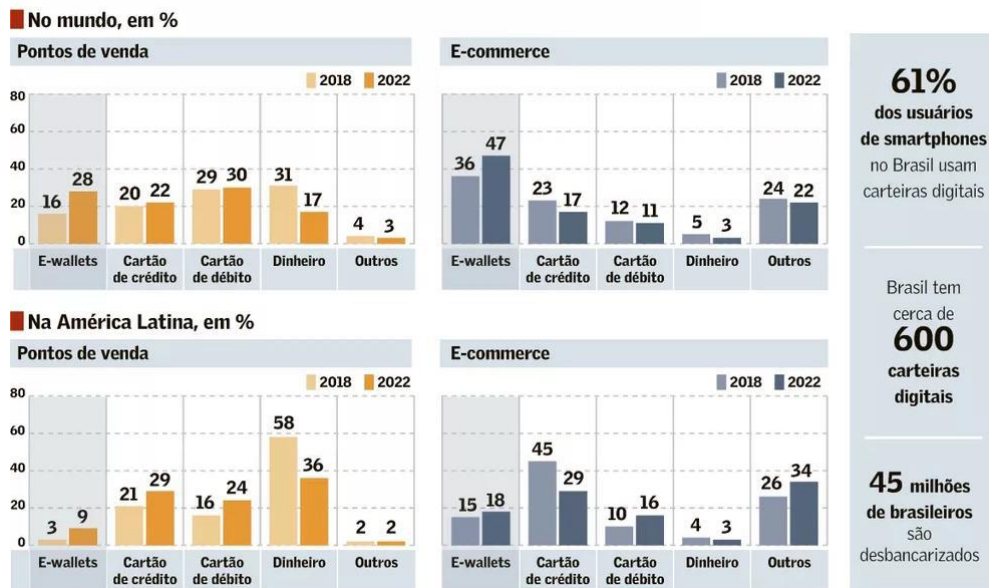
Na atualidade, por exemplo, identifica-se, a partir do gráfico anterior, os principais meios de transação. Até o ano de 2018, o *mobile banking* passou a ter participação de 31,3% das transações, com o *internet banking* com 16,2%. Tais participações demonstram-se maiores que transações realizadas em autoatendimentos (9,2 %), pontos de venda no comércio (12,6 %), correspondentes no país (4,2 %), agências bancárias (4,0%), e contact center (1,4 %).

Assim, essas inovações no setor financeiro, apoiadas pelo avanço tecnológico, foram causadas por revoluções nesse setor. Na atualidade, os maiores exemplos são a expansão da economia digital e das carteiras digitais, que podem gerar um maior aquecimento da economia e a integração de mais indivíduos no âmbito comercial. Também de grande uso e importância estão as carteiras digitais e o PIX, que trouxeram maior praticidade, facilidade e acesso ao setor financeiro, especialmente no cenário atual da pandemia da Covid-19 (LOBO *et al.*, 2021).

O gráfico02 abaixo demonstra a participação das carteiras digitais nos pontos de venda e e-commerce em 2018 e estimativa para 2022:

**Gráfico 02** – Participação das carteiras digitais nos pontos de venda (em %)no ano de 2018 e estimativa para o ano de 2022.





Fonte: Distrito; Bain&Company; iResearch; CB Insights e Inteligência de Mercado/Globo. \*Estimativa

Um das grandes contribuições dessas inovações no setor financeiro são, principalmente, as atratividades e praticidades, pois as pessoas que não detinham contas em bancos tradicionais podem realizar pagamentos ou reservas de forma mais fácil e segura. Dessa forma, a inovação ajuda na inclusão de novos indivíduos no sistema financeiro nacional, principalmente daqueles que são “desbancarizados”. Além disso, essa maior participação possibilita um aumento na qualidade de vida, já que permite economizar tempo, dinheiro e agilizar transações (SILVA; PINHEIRO; AGUIAR FILHO, 2021).

### 3.ACESSO AO CRÉDITO E A POPULAÇÃO DESBANCARIZADA

As novas tecnologias e inovações no setor financeiro e nos métodos de transferência de meios de pagamentos auxiliam na redução de custos das operações bancárias e na manutenção de contas. Contribuindo, assim, para uma maior inclusão financeira e para o exercício da cidadania pela população. As ferramentas digitais vêm possibilitando um aumento das transações financeiras nesses canais e apresentam uma preferência pelos usuários, principalmente a quem possui aparelhos celulares smartphones.

O direito ao desenvolvimento econômico é garantido a toda pessoa na Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento, aprovada pela assembleia geral das Nações Unidas, em

1986, do qual o Brasil é signatário. Devendo, assim, ser garantido o direito humano à participação do desenvolvimento tanto em âmbito social, cultural, político, como no sistema econômico, podendo contribuir e desfrutar como participante ativo (SANTIAGO; ZANETONE, 2020).

Dessa forma, como uma responsabilidade do Estado efetivar esse direito, passaram a ser implementadas ações e políticas públicas. Nesse contexto, a inclusão financeira se caracteriza como um instrumento de justiça social e que visa a valorização do indivíduo, da liberdade, segurança e facilidade econômicas, bem como maior liberdade política e espaço para oportunidades sociais. Assim, incentiva essa área para facilitar o acesso ao mercado financeiro, tanto a partir de plataformas digitais como a partir de processos desburocratizados e simplificados (RANGEL, 2021).

Nesse contexto, a Inclusão Financeira traz a redução de custos e amplia o acesso ao crédito, além de possibilitar de fato uma maior inclusão social no setor financeiro, podendo contribuir para a melhoria da qualidade de vida. Por isso, foi traçado como uma das metas de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas, bem como instituído como um dos objetivos estratégicos do Banco Central do Brasil (PIRES-ALVES *et al.*, 2020).

Nesse mesmo sentido, destacam Santiago e Zanetone (2020, p. 129-130) que:

A inclusão financeira através do acesso adequado a serviços financeiros proporciona maior liberdade e empoderamento ao indivíduo enquanto agente das mudanças em sua própria vida com a facilitação do acesso a dinheiro e mesmo no combate à pobreza. Corroborando com o entendimento acima, 58% dos adultos não bancarizados no país vivem nos 40% das famílias mais pobres (WORLD BANK GROUP, 2017, p. 38). Conversamente, as chances de uma família sair do Cadastro Único aumentam em 17% quando ela possui acesso a uma conta em instituição bancária e em 43% quando possui acesso a alguma linha de crédito.

Dessa forma, cabe reiterar que mesmo com a responsabilidade de garantia desse direito, ainda não foi efetivado para todos os brasileiros. Conforme a citação anterior, cerca de 58% dos brasileiros adultos “desbancarizados” vivem nas 40% das famílias mais pobres. Por outro lado, destaca-se a tendência de a família sair do programa Cadastro Único, benefício para famílias mais pobres, quando um brasileiro entra no sistema bancário (17%) e quando tem acesso a alguma linha de crédito (43%).

No entanto, como destacado por Leite (2015), a evolução e processo de bancarização no país não vem acompanhada pelo acesso a esses serviços. A alta taxa de bancarização no Brasil pode ser atribuída a fatores como maior presença de instituições bancárias, não diretamente a um aumento na renda do indivíduo.

Aproximadamente 45 milhões de adultos brasileiros ainda não têm nenhuma conta bancária, estando assim excluídos do Sistema Financeiro Nacional. Esse fato se agrava com a não utilização mínima de serviços disponibilizados por grande parcela dos adultos bancarizados (SANTIAGO; ZANETONE, 2020).

Destaca-se que o Banco Central tem como grande meta a inclusão financeira no país, como ressaltou o diretor de Organização do Sistema Financeiro e Resolução do Banco Central, João Manoel Pinho de Mello (JULIÃO, 2021). O Pix se caracteriza, então, como um projeto tecnológico e inovador que permitiria concretizar o direito ao desenvolvimento econômico e proporcionar maior inclusão financeira.

Com a gratuidade e facilidade de cadastramento no Pix, houve uma adesão favorável e mais rápida que o projetado para esse meio de pagamento. Por isso, em termos de Inclusão Financeira, o Pix é significativo, pois aproximadamente 40 milhões de pessoas realizaram sua primeira transferência bancária através dessa modalidade (JULIÃO, 2021). Assim, ao incluir milhares de pessoas que nunca haviam feito transferências bancárias, é uma forma de inclusão importante ao sistema financeiro.

As inovações dos meios de pagamento e, especialmente, a criação do Pix favorecem ainda mais para a inclusão e a democratização no sistema financeiro, incluindo aos que nem mesmo utilizavam serviços bancários (JULIÃO, 2021). Apesar do cenário da pandemia, em 2020, 14 milhões de brasileiros abriram pela primeira vez uma conta em algum banco, conforme dados do Banco Central. Alguns fatores que estão associados são o programa Auxílio Emergencial e o Pix.

A partir do acesso e integração de mais brasileiros ao sistema bancário, mais pessoas tem oportunidade de acessar ao crédito. Os avanços tecnológicos e nos meios de pagamento viabilizam a redução de custos e permitem um maior acesso ao crédito, devido a uma maior participação social a diferentes bancos e ofertas no mercado (ALVES, 2020).

Destaca-se também a adesão de empresas ao Pix como meio de pagamento e até mesmo forma de incentivar esse método, através de descontos, o que beneficia tanto empresas como consumidores (ALVES, 2020). Silva (2021) também destaca que o PIX permitiu que empresas adotassem estratégias em seus meios de pagamento, de forma a se adaptar às novas realidades trazidas pela pandemia. Assim, as novas modalidades de pagamento, como o PIX, possibilitam uma maior redução de custos das empresas.

#### **4.O PROBLEMA DO SUPERENDIVIDAMENTO**

Conforme percebido nos capítulos anteriores, as inovações no setor financeiro na sociedade brasileira e ou internacional, principalmente a níveis técnicos e tecnológicos,

possibilitaram também uma sociedade de consumo fortalecido, através de créditos facilitados e outros processos que permitem a compra. Isso favoreceu o consumo por um lado e, por outro, gerou um superendividamento da população brasileira.

Por conta dessas mudanças e para o acompanhamento dessas, o direito do consumidor vem se readaptando nas últimas décadas. Assim, houve modificações em regulamentações das atividades digitais que ofertam comercialmente serviços e produtos. Principalmente, para ponderar a vulnerabilidade dos consumidores do Brasil, quando esses podem estar vulneráveis em mercados tão fluídos como os atuais, mais personalizados para as pessoas e mais global (MELLO, 2011).

Perante tais possibilidades, vale destacar que o direito do consumidor tem grandes importância frente a esses mercados de crédito. Porém, vale refletir, se de uma forma as transações que os clientes e bancos têm são mais simples, de outra maneira, essas práticas no setor financeiro se tornam mais complexas. Essas relações - dos consumidores e fornecedores – também começam a se dar cada vez mais a partir da confiabilidade (MELLO, 2011).

Para esse pesquisador, foi em meio a essas inovações que surgiram as Fintechs. Essas se tratam de instituições financeiras que utilizam das tecnologias, principalmente digitais, e exploram fortemente negócios novos. Entre eles, estão os "novos players do setor financeiro, torna-se objeto de análise, impulsionados pelo intenso aprimoramento tecnológico, e pela possibilidade de desburocratização do sistema bancário até então existente no mercado de consumo brasileiro" (OLIVEIRA, 2020, p. 09).

As Fintechs, conforme Mello (2019), têm fortes destaques nesse ponto com os consumidores, pois além de quebrar práticas e tarifas abusivas no setor financeiro, deixou um pouco mais autônomas essas atividades bancárias. Caminhando não para superávits financeiros, mas adquirindo dívidas em meios a todas as facilidades de créditos e consumos.

No entanto, nos últimos anos, vêm crescendo o número de brasileiros não apenas endividados, mas superendividados. A literatura destaca que muitos desses superendividados são consumidores pessoas físicas que, por vezes sem má-fé, mas por desconhecimento, acabam adquirindo diversas dívidas. Essas chegam a uma proporção é maior que os superendividados possam pagar, quer seja atual ou futuramente. Dessa forma:

Neste meio, a rápida disseminação dos serviços prestados pelas fintechs carece de análise a partir da vulnerabilidade do consumidor leigo nesse meio, cujos fatores externos, aliados ao desconhecimento ou mal-uso das ferramentas ofertadas pelas fintechs, podem resultar em um superendividamento deste, ou ainda agravá-lo, se preexistente. Uma possível solução diante de tal cenário está na oportunidade de ferramentas de renegociação da dívida contraída, por vezes disponibilizados pela própria fintech de crédito, ou nos projetos de Tratamento ao Superendividamento do Consumidor, implementados pelos Tribunais de Justiça dos Estados do Rio Grande

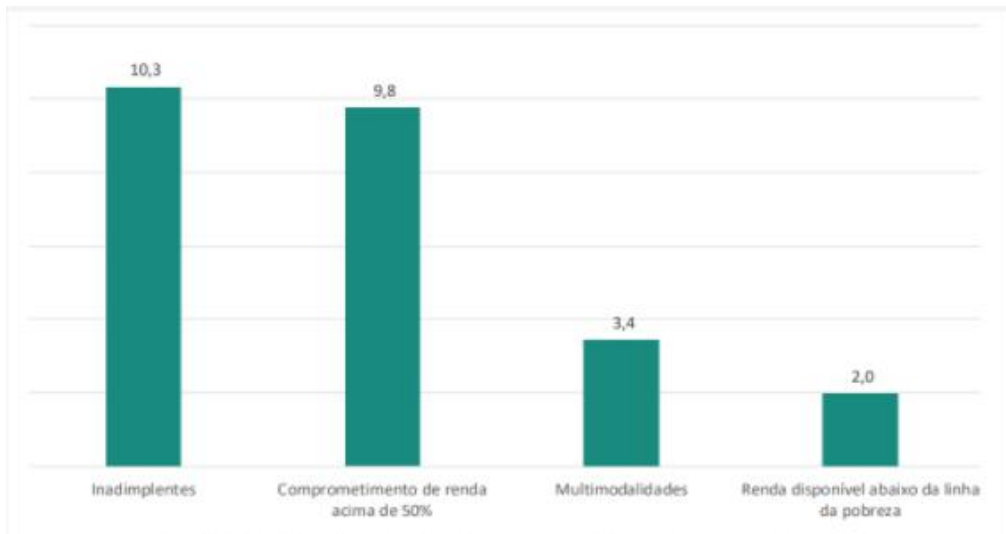
do Sul e do Paraná, dentre outros, os quais colocam o consumidor como sujeito central da negociação, assim como atuam na prevenção e ressocialização deste no mercado de consumo, com o devido respeito às normas de Defesa do Consumidor (OLIVEIRA, 2020, p. 10).

No Brasil, o superendividamento tem como base o código legislativo francês, denominado de *Code de la Consommation*, no qual é definida a “impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não profissionais, exigíveis e vincendas” (SCHMIDT NET, 2009, p. 03). Porém, esse modelo francês pode ser mais adaptado através de Schmidt Neto (2009, p. 03) como "a incapacidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo". No Brasil, os conceitos que servem como base para definir os casos de superendividamento são:

(a) o devedor deve ser pessoa física, excluindo-se portanto todo tipo de pessoa jurídica, pública ou privada; (b) a dívida deve ter natureza consumerista, ou seja, deve enquadrar-se nas relações previstas pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), não sendo assim respaldadas as dívidas fiscais, trabalhistas, provenientes de delitos, ou mesmo, de relações civis não ligadas ao consumo (tampouco serão admitidas dívidas provenientes do exercício da sua profissão); (c) o consumidor deve ser leigo e de boa-fé, vale dizer, não será protegido pelas medidas legais, o consumidor que contraiu a dívida sem a intenção de pagá-la (neste caso, será este enquadrado como superendividado ativo consciente, como se verá a seguir); e finalmente, (d) a incapacidade de quitação do débito deve ser global, afetando as dívidas atuais e futuras do consumidor, ou seja, deve ocorrer a afetação de tamanha parcela do patrimônio do devedor, que não seja possível garantir o seu mínimo vital (OLIVEIRA, , p. 11-12).

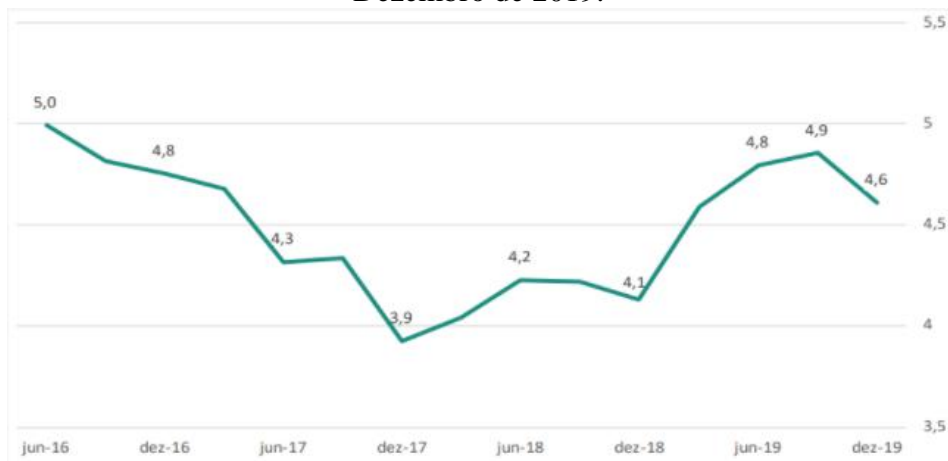
Em 2020, o Banco Central do Brasil, BCB, realizou uma pesquisa de superendividamentos de riscos no país e ainda traçou os perfis socioeconômicos das pessoas que tomam créditos. O relatório do BCB (2020) é denominado Série Cidadania Financeira e trata de temas como o endividamento dos brasileiros. A pesquisa da BCB extraiu seus dados do Sistema de Informações de Créditos, SCR, entre os anos de 2016 e 2019.

Levando em consideração que a dívida é maior que o sujeito possa pagar, por isso, para critério de cortes, foram selecionadas pessoas que se enquadravam em 2 dos pontos seguintes, para a pesquisa: "Inadimplência - comprometimento da renda acima de 50% para pagamentos de dívidas, exposição simultânea as modalidades de cheque especial, crédito pessoal não consignado e crédito rotativo, Renda disponível abaixo da linha de pobreza (R\$ 440) após o pagamento das dívidas" (BOA VISTA, 2020, p. 01). O gráfico a seguir demonstra os resultados dessa pesquisa realizada pelo BCB (2020), destacando o superendividamento no Brasil.

**Gráfico 03:** Tomadores por indicador de endividamentos de riscos (em milhões).

Fonte: BCB, 2020.

Essas quatro barras estão divididas em milhões de indivíduos e esses podem estar em mais de um indicador. De todas essas barras, a de inadimplentes é a que tem mais destaque por suas proporções e tem maior concentração de tomadores de créditos ativos no SFN, sendo ao todo 10,3 milhões de pessoas. Essas 10,3 milhões de pessoas dão ao todo 12,1% de toda a sociedade brasileira com créditos no SFN. A segunda maior barra é denominada como comprometimento de renda acima de 50%", tendo 9,8 milhões de brasileiros, seguida da "multimodalidades", com 3,4 milhões e, por fim, "renda disponível abaixo da linha da pobreza", que detém em torno de 2,0 milhões de pessoas.

**Gráfico 04:** Número de clientes endividados de risco (em Milhões) entre Junho de 2016 e Dezembro de 2019.

Fonte: BCB, 2020.

Conforme esse gráfico, dezembro de 2018, sinalizado como 'dez-18' no gráfico anterior, mostra um aumento vertiginoso de 4,1 milhões de pessoas em endividamento de risco, indo para 4,9 milhões um semestre depois, entre 'jun-19 e dez-19' (BCB, 2020). É importante frisar que, em 'jun-16', foram registradas 5,0 milhões de pessoas com endividamentos de risco. Assim, em dezembro de 2019, o Brasil tinha 4,9 milhões de consumidores na lista de endividamentos de risco, somando 5,4 % de 85 milhões de pessoas tomadoras de créditos do SFN.

**Tabela 1:** Perfis socioeconômicos dos endividados de riscos.

Dados de dez/19	Tomadores de crédito (em milhões)	Endividados de risco (em milhões)	Endividados de risco (%)
<b>Por região</b>			
Norte	5,0	0,3	6,1%
Nordeste	19,9	1,1	5,4%
Sudeste	40,2	2,1	5,3%
Sul	13,7	0,8	5,6%
Centro-Oeste	6,4	0,3	5,3%
<b>Por local</b>			
Em capitais	24,3	1,3	5,4%
Fora das capitais	61,0	3,3	5,4%
<b>Por sexo</b>			
Masculino	41,3	2,2	5,2%
Feminino	44,0	2,5	5,6%
<b>Por faixa de idade</b>			
Até 34 anos	24,0	0,9	3,8%
34 a 54 anos	35,0	1,7	4,9%
55 a 65 anos	14,0	1,0	7,2%
Acima de 65 anos	12,4	1,0	7,9%
<b>Por faixa de renda</b>			
Até R\$1 mil	12,2	0,7	5,8%
De R\$1 mil a R\$2 mil	25,5	1,2	4,7%
De R\$2 mil a R\$5 mil	31,4	1,8	5,6%
De R\$5 mil a R\$10 mil	10,9	0,7	6,5%
Acima de R\$10 mil	5,2	0,2	4,6%
<b>Total</b>	<b>85,3</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4%</b>

Fonte: BCB, 2020.

Porém, em 2021, o Brasil teve, além do Covid-19, uma doença financeira chamada superendividamento. De acordo ao Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC, 2021), o país tem 60 milhões de pessoas endividadas, sendo a metade dessa população (30 milhões), na condição de superendividados. Ou seja, 30 milhões têm mais dívidas que suas capacidades de pagá-las e estão às margens de mercados consumidores.

Ao observar essa tabela, que trata dos perfis socioeconômicos das pessoas com dívidas de risco, as porcentagens de pessoas endividadas aumentam quanto maior é a idade do sujeito em questão. Por exemplo, pode-se observar que o grupo que fica "acima de 65 anos" consegue ter duas vezes o valor do grupo até 34 anos de idade. As pessoas, por exemplo, que



tomam créditos e que tem renda mediana, de 5 até 10 mil reais, conseguem estar juntas dos grupos de maiores endividados.

Sabendo que, se comparado entre homens e mulheres, são essas as que estão mais endividadas do que os homens. Outro ponto é no tocante às regiões brasileiras, não tem como definir a região que mais têm endividamentos ou superendividamentos. O que se pode fazer é mostrar os estados com maior porcentagem de superendividados e endividados, nesse caso, os estados da região norte são os que mais estão em destaques, seguido do sul.

Conforme Boa Vista (2020, p. 03), "a análise por região gera um resultado não muito conclusivo, no sentido de correlacionar características socioeconômicas de um estado com seu percentual de endividados de risco". Continua o autor, "uma vez que o ápice se encontra na Região Norte, com destaque para os estados do Amazonas (7,7%) e Amapá (7,5%), mas o Rio Grande do Sul (6,8%) também possui altos níveis de endividamento" (IDEM).

Por conseguinte, o estudo de Alves (2020) destacou a relação entre o aumento do uso dos cartões de crédito, pela inclusão financeira, ao aumento das taxas de inadimplência de pessoa física no país. Ficando demonstrado nesse estudo uma associação positiva entre os dois fatores, corroborando para a hipótese inicial. No entanto, o autor recomenda que estudos continuem a ser direcionados e o teste refeito para eliminar distorções.

Reiterando esse estudo, Silva (2021) também relata um maior endividamento de brasileiros nos últimos anos relacionado ao uso de crédito. Sendo assim, os riscos de maior endividamento de brasileiros acompanham essa tendência da Inclusão Financeira. Um dos principais motivos associados é o não acompanhamento da renda e a falta de conhecimento sobre gestão e controle das finanças. Dessa forma, é relevante que a Educação Financeira acompanhe os incentivos e políticas públicas da Inclusão Financeira, de forma a proporcionar os conhecimentos necessários sobre a administração dos recursos, a conscientização sobre a necessidade do crédito, juros, métodos de organização e o endividamento.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os métodos de transferência de meios de pagamento sofreram diversas evoluções e influências, no entanto, as diferentes tecnologias e inovações proporcionaram revoluções no sistema financeiro. Possibilitando soluções técnicas e digitais que não necessitam nem mesmo do dinheiro em espécie ou a presença de um cartão ou máquina, caracterizando a economia virtual do século XXI, ou terceira geração, através do dinheiro eletrônico e a economia digital. Em 2020, as transações eletrônicas se configuraram como o 2º meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros.

Os avanços na tecnologia e no sistema financeiro possibilitaram maior facilidade, acesso e participação dos indivíduos a esse sistema e ao crédito, impulsionando a inclusão financeira, da qual é garantida através do direito ao desenvolvimento econômico e responsabilidade do Estado. Nesse sentido, o PIX é um projeto significativo, que surgiu a partir do objetivo estratégico de Inclusão Financeira do Banco Central, e vem permitindo a redução de custos e maior acesso, por ser gratuito e facilitado, tanto para consumidores quanto empresas. Diversas organizações também o utilizam como meio de adotar estratégias de pagamento para aumentar as vendas e o lucro. Além disso, o PIX é significativo em termos de inclusão financeira e teve rápida adesão por sua facilidade e gratuidade, pois permitiu que cerca de 40 milhões de pessoas realizassem sua primeira transferência bancária através desse meio.

No entanto, o crescimento de instituições financeiras no país e ofertas de serviços, especialmente o crédito, bem como maior facilidade e acesso pela população, impulsionados por uma maior Inclusão Financeira, vem trazendo reflexos negativos nas taxas de endividamento. Estudos vêm demonstrando uma correlação positiva entre o aumento do uso dos cartões de crédito ao aumento das taxas de inadimplência de pessoa física no país. Nos últimos anos, os brasileiros vêm apresentando maiores níveis de endividamento, inclusive superendividamento. Alguns dos fatores associados são o não acompanhamento da renda e da Educação Financeira como incentivos e políticas públicas que possam acompanhar essa

Inclusão Financeira, o que, sem a renda e conhecimento adequados, dificultam a gestão financeira pelos brasileiros e facilitam o endividamento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, H; FARIAS, J. Open, Sesame! The Brazilian financial sector with doors open to innovation. **Revista E&G Economia e Gestão**, v. 19, n. 54, set./dez. 2019. Disponível em: [periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/17742/16261](https://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/17742/16261). Acesso em: 05 de março de 2022.

ALVES, M. **Inclusão Financeira e Meios de Pagamento: Um Estudo Exploratório sobre o Uso de Cartões de Crédito e o índice de Inadimplência**. Dissertação (Mestre em Gestão para a Competitividade) - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2020. 78 p. Disponível em: [https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/29060/Dissertacao\\_MPGC\\_Marcus%20Itri.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/29060/Dissertacao_MPGC_Marcus%20Itri.pdf?sequence=3&isAllowed=y). Acesso em: 03 mar. 2022.

ASZNAR, I. **Meios eletrônicos de pagamentos: análise do Mercado de Cartão de Crédito**. Rio de Janeiro: Digitaliza Brasil, 2015.

BCB, Banco Central do Brasil. Indicadores de endividamento de risco e perfil do tomador de crédito. **Estudo Especial nº 80/2020, Estudo Especial do Banco Central**, 2020. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE080\\_Indicadores\\_de\\_endividamento\\_de\\_risco\\_e\\_perfil\\_do\\_tomador\\_de\\_credito.pdf#:~:text=No%20Brasil%2C%20a%20popula%C3%A7%C3%A3o%20com%20carteira%20de%20cr%C3%A9dito,de%20produtos%20financeiros%20e%20maiores%20limites%20de%20cr%C3%A9dito](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE080_Indicadores_de_endividamento_de_risco_e_perfil_do_tomador_de_credito.pdf#:~:text=No%20Brasil%2C%20a%20popula%C3%A7%C3%A3o%20com%20carteira%20de%20cr%C3%A9dito,de%20produtos%20financeiros%20e%20maiores%20limites%20de%20cr%C3%A9dito). Acesso em: 14 de março de 2022.

BOA VISTA, A. Endividamento de Risco no Brasil e o Perfil Socioeconômico destes tomadores de crédito. **Revi.Sol.Par.EMPRESAS**. v. 1, n. 1, 2020. Disponível em: <https://www.boavistaservicos.com.br/blog/economia/endividamento-de-risco-no-brasil-e-o-perfil-socioeconomico-destes-tomadores-de-credito/>. Acesso em: 02 de março de 2022.

BRAIDO, G; KLEIN, A. Análise da Utilização de Pagamentos Móveis no Contexto Brasileiro: Percepção de Usuários e Não Usuários. **IPTEC - Revista Inovação, Projetos e Tecnologias**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 235-254, 09 jul. 2020. Disponível em: <https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiF8aWR4bnzAhWSA9QKHUVSDGIQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fperiodicos.uninove.br%2Fiptec%2Farticle%2Fdownload%2F17639%2F8656&usg=AOvVaw26eBLHvQZLjazJYkmw0ZKq>. Acesso em: 27 de fev. 2022.

CARNEIRO, Luiz P. Inovações Financeiras e Seus Impactos no Mercado Financeiro: um estudo sobre FINTECHS. 36 f. **Monografia (Bacharelado) - Universidade Federal de Ouro Preto, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Graduação em Administração**, 2021.

Disponível

em:[https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3569/1/MONOGRAFIA\\_InovaçõesFinancieirasImpactos.pdf](https://monografias.ufop.br/bitstream/35400000/3569/1/MONOGRAFIA_InovaçõesFinancieirasImpactos.pdf). Acesso em: 9 de março de 2022.

GRIESAR, Klaus; BESSANT, John; BERNSCHNEIDER-REIF, Sabine. The Recipe for Corporate Longevity: From the Perspective of “Managing Innovation”.

**Angewandte Chemie International Edition**, v. 57, n. 16, p. 4130-4142, 2018. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/anie.201712514>. Acesso em: 08 de março de 2022.

IDEC, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Pressione pela aprovação do PL do superendividamento. **Rev. Fin.**, v. 1, n. 1, 2021. Disponível em:

[https://idec.org.br/campanha/superendividamento?utm\\_medium=referral&utm\\_source=landing-superendividamento&utm\\_campaign=superendividamento&utm\\_content=superendividamento-repense&utm\\_term=link](https://idec.org.br/campanha/superendividamento?utm_medium=referral&utm_source=landing-superendividamento&utm_campaign=superendividamento&utm_content=superendividamento-repense&utm_term=link). Acesso em: 14 de março de 2022.

JULIÃO, F. **Pix faz 1 ano**: veja a evolução do sistema de pagamento instantâneo. CNN Brasil Business, artigo publicado em 16 de nov. de 2021. Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/business/pix-faz-1-ano-veja-a-evolucao-do-sistema-de-pagamento-instantaneo/>. Acesso em: 27 de fev. 2022.

LEITE, L. A. **Inclusão social com uso de recursos internacionais**

**no contexto da bancarização em contratações públicas brasileiras**. 2015,

Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Centro Universitário Unieuro. Disponível em: <http://www.unieuro.edu.br/mestradocienciapolitica/images/Dissertacoes/2015/Trabalho%20final%20Luiz%20Leite.pdf>. Acesso em: 27 de fev. 2022.

LIMA, L. **Carteiras digitais crescem até 43,5% impulsionadas pela pandemia**. Artigo publicado in: Uol Notícias, em 13 de set. de 2021. Disponível em:

<https://atarde.uol.com.br/economia/noticias/2190412-carteiras-digitais-crescem-ate-435-impulsionadas-pela-pandemia>. Acesso em: 03 mar. 2022.

LOBO, E. A. et al. Inovações frugais em empreendimentos sociais de serviços financeiros em Fortaleza e região Metropolitana. **Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 11, n. 1, 2021.

Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8096414>. Acesso em: 05 de março de 2022.

MELLO, Marcus Vinícius Ramon Soares de. Fintechs: conceito, espécies e discussões

relevantes. **Revista dos Tribunais: Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, São Paulo, v. 85, n. 1, p. 1-21, set. 2019. Disponível em:

<https://www.revistadostribunais.com.br/>. Acesso em: 9 de março de 2022.

NEJAD, Mohammad G. Challenges and opportunities for innovation in financial services.

**International Journal of Bank Marketing**, v. 34, n. 7, p. 1042- 1068, 2016. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/292137176\\_Challenges\\_and\\_Opportunities\\_for\\_Innovation\\_in\\_Financial\\_Services](https://www.researchgate.net/publication/292137176_Challenges_and_Opportunities_for_Innovation_in_Financial_Services). Acesso em: 03 de março de 2022.

PIRES-ALVES, C; PONDÉ, J; RIBEIRO, E; et al. Inclusão financeira no Brasil:

características e perfil dos excluídos. **IX Jornada de Pesquisa do Instituto de Economia - IE - UFRJ**, 20 a 22 de out. de 2020. Disponível em:

<https://www.ie.ufrj.br/images/IE/Pesquisa/Programação%20ciclo%20de%20debates%202020%20-%20completa.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2022.

PONDÉ, J. L. **Coordenação e aprendizado**: elementos para uma teoria das inovações institucionais nas firmas e nos mercados. 1993. Dissertação (Mestrado em Economia) - Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1993. 160f.

RANGEL, Juliana Cabral Coelho. Estratégias regulatórias de incentivo à inovação, à competitividade e à inclusão financeira no contexto das iniciativas do open banking e do Pix. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 55, p. [87]-111, jun. 2021.

SANTIAGO, M; ZANETONI, J; VITA, J. Inclusão Financeira, Inovação e Promoção ao Desenvolvimento Social e Econômico Através do Pix. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 4, n. 61, p. 123 - 152, nov. 2020. ISSN 2316-753X. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4549/371372721>. Acesso em: 03 mar. 2022.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação: conceito, pressupostos e classificação. **Revista dos Tribunais: Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 71, p. 01-18, set. 2009. Disponível em: <https://www.revistadostribunais.com.br>. Acesso em: 10 de março de 2020.

SILVA, E; PINHEIRO, M; AGUIAR FILHO, A. A economia do conhecimento e a inovação digital no setor financeiro. **Revista Informação e Informação**, v. 26, n. 2, 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/39178>. Acesso em: 05 de março de 2022.

SILVA, J. V. Inovação no Processo de Arrecadação de IPTU Com a Implantação do Pix. **Revista de Estudos de Administração e Sociedade**, v. 6, n. 2, 2021. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/revistaemas/article/view/51887>. Acesso em: 05 de março de 2022.

SOUZA, Renato Barreto; SOUZA, Eda Castro; SOUZA, Cristina Castro. Inovação no Setor Financeiro: Caminhos e Desafios. **Anais - XLIII Encontro da ANPAD, ENANPAD**, São Paulo/SP, 02 a 05 de outubro de 2019. Disponível em: [www.anpad.org.br/abrir\\_pdf.php?e=MjY0NzM=](http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjY0NzM=). Acesso em: 06 de março de 2022.