



# DESIGUALDADES MODERNAS GERADAS PELAS NOVAS FORMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS

Modern inequalities generated by new forms of financial service delivery

MARIA EMÍLIA TEIXEIRA

Universidade Portucalense, Infante D. Henrique, Portugal

---

## KEYWORDS

*FinTech*  
*Inequalities*  
*Financial inclusion*  
*Financial literacy*  
*Financial services*  
*Banking*  
*Social impact*

---

## ABSTRACT

*The FinTech phenomenon has revolutionised the way financial services are provided and transformed the relationship between the provider of these services and the consumer, with digital platforms and apps being the means through which the consumer has come to relate to his or her financial services provider. The banking sector needs to adapt quickly and urgently to the new reality. The profile of the financial services consumer has changed and the more digital and technological the financial services providers become; new social inequalities arise. We propose to analyse which inequalities have been generated and what the current social impacts are.*

---

## PALABRAS CLAVE

*FinTech*  
*Desigualdades*  
*Inclusão financeira*  
*Literacia financeira*  
*Serviços financeiros*  
*Sector bancário*  
*Impactos sociais*

---

## RESUMEN

*O fenómeno FinTech revolucionou o modo de prestar serviços financeiros e transformou a relação entre o prestador destes serviços e o consumidor, sendo as plataformas digitais e aplicações o meio através do qual o consumidor passou a relacionar-se com o seu prestador de serviços financeiros. O sector bancário precisa adaptar-se de forma célere e urgente à nova realidade. O perfil do consumidor de serviços financeiros alterou-se e quanto mais digital e tecnológico se tornarem os prestadores de serviços financeiros, surgem novas desigualdades sociais. Propomos analisar que desigualdades se geraram e quais os atuais impactos sociais.*

---

Recibido: 27/ 09 / 2022

Aceptado: 30/ 11 / 2022

## 1. Introdução

O fenómeno FinTech revolucionou o modo de prestar serviços financeiros e transformou a relação entre o prestador destes serviços e o consumidor, sendo as plataformas digitais e aplicações o meio através do qual o consumidor passou a relacionar-se com o seu prestador de serviços financeiros. A mera possibilidade de em poucos minutos, através de um simples smartphone, efetuar pagamentos, investir em ações ou comprar criptomoedas, extravasa as capacidades de resposta da atual banca tradicional.

O sector bancário precisa adaptar-se de forma célere e urgente à nova realidade sob pena de perder a oportunidade de se manter em jogo como prestador de serviços financeiros, tendo a sua atual estrutura se tornado obsoleta e incapaz de dar resposta às demandas dos consumidores em tempo útil. Além de que a (...) a inclusão financeira constituiu uma oportunidade de negócio para os principais bancos (Sela, Gonzalez, et al., 2020, p. 178).

Esta urgência de transformação e de implementação de medidas de adaptação digital confronta as entidades supervisoras do sector de atividade com a dificuldade acrescida no que concerne ao controlo da legalidade. A evolução do fenómeno implica ainda a consideração séria sobre o perigo das *FinTech* se tornarem de importância sistémica, o que até já pode ter sucedido com as *BigTech* (Facebook, Amazon, Google, etc...).

Um outro aspeto a analisar prende-se com o novo perfil do consumidor de serviços financeiros, o que dita não só o ajuste da oferta dos serviços financeiros como o método de os prestar.

Por outro lado, quanto mais digital e tecnológico se tornarem os prestadores de serviços financeiros, uma nova problemática surge: poderá a nova banca potenciar a criação de uma nova desigualdade traduzida na discriminação entre os que não usam de forma expedita as novas tecnologias e aqueles que só as usam? A necessária transformação não pode ser radical nem total, sob pena de se excluir certos consumidores, gerando as tais desigualdades.

Relativamente às estruturas tradicionais da banca, surge uma outra preocupação. Com a introdução de novas formas digitais na prestação de serviços, interação e comunicação com os consumidores, a colaboração de muitos trabalhadores atuais no sector bancário torna-se dispensável, o que trará consequências económicas e sociais.

## 2. Objetivos

Os principais objetivos do nosso estudo será analisar quais os novos desafios para a banca tradicional face ao crescimento exponencial das *FinTech*, traçar o novo perfil de consumidor dos serviços financeiros, analisar se as atuais entidades supervisoras estão preparadas para regular e supervisionar o setor no mesmo ritmo do desenvolvimento desta nova realidade e se as *FinTech* são uma forma de promover uma maior inclusão financeira ou, pelo contrário, serão a causa geradora de uma segmentação dos consumidores, criando assim uma desigualdade social de acesso a estes serviços financeiros entre consumidores.

### 2.1. Novos desafios para o setor bancário na oferta de serviços financeiros

FinTech é uma abreviação de “tecnologia financeira”, que se refere a qualquer tecnologia usada para serviços financeiros. Cabe, antes de mais, definirmos os que entendemos por serviços financeiros.

Os serviços financeiros comportam a disponibilização e acesso a conta bancária, que é o contrato matriz que une contratualmente o consumidor e o prestador do Serviço, tradicionalmente uma instituição de crédito. Em torno do contrato de conta bancária gravitam todos os outros serviços financeiros, como o depósito e levantamento de quantias pecuniárias, serviços de pagamento, sistemas de movimentação de contas, designadamente o sistema *homebanking*, acesso a crédito bancário através da celebração de contratos de crédito e financiamento, contratos de investimento e outras convenções como a convenção de cheque, cartões de débito e crédito, entre outros.

Com o crescimento das *FinTech*, que operam através das plataformas digitais, é sugerido ao consumidor, automaticamente, os produtos financeiros mais adequados ao perfil individual de cada consumidor, e os serviços são disponibilizados de forma imediata ou num muito curto espaço de tempo após o consumidor responder a um conjunto de perguntas, também através das referidas plataformas.

O modo de prestar serviços financeiros recorrendo a uma *FinTech* distingue-se da banca tradicional desde logo porque dispensa a intermediação humana, maior celeridade na execução de operações financeiras, possibilidade de acesso e controlo de investimentos e quantias disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar. Também o custo associado a possuir uma conta bancária junto de uma *FinTech* é menos dispendioso e muitas nem cobram custos de manutenção. Em termos comparativos, o valor das comissões associadas à prática de operações financeiras é mais acessível se praticados através de uma *FinTech*.

O setor bancário tradicional comporta elevados custos com as suas estruturas físicas e humanas, impossibilitando-as de concorrer com as *FinTech*. O setor bancário está muito controlado pelos seus reguladores e supervisores, tendo de obedecer a regras apertadas de controlo financeiro por questões de solvabilidade, impossibilitando-as de se adaptarem de forma rápida às novas tecnologias.

There are perception issues leading to the borrowers' reluctance. Banks seem out of their league for several poor people and the products are relatively complex. The fear of rejection is very strong as also the inability

to communicate their requirements to a bank. People perceive that banks are rigid and may not offer credit products that suit their requirement. The stringent documentation requirements also make several borrowers ineligible for a loan. Due to the vulnerability of the poor, many a times the need for finance is urgent. They do not have any back up funding sources and any crisis needs quick intervention (Ranjani & Bapat, 2015, p. 16).

## 2.2. O novo perfil do consumidor de serviços financeiros

A forma de prestação de serviços financeiros há muito se transformou e a relação entre o prestador desses serviços e o consumidor mudou de paradigma.

Mas não foi apenas a forma de fornecer serviços financeiros que mudou. O perfil do consumidor desses serviços também mudou. Antes de avançarmos, e para compreender-se de forma adequada qual o novo tipo de consumidor, devemos enquadrar as diferentes gerações.

De forma geral, e de acordo com as categorias geracionais estabelecidas e aceites, as pessoas nascidas entre 1945, após o fim da Segunda Guerra Mundial, e 1960, compõem a geração designada de "*Baby Boomers*". As principais características deste grupo são o alto sentimento patriótico e elevado controlo das suas finanças, não gastam mais do que ganham e fazem economia. A internet surgiu e esta categoria de pessoas encontrava-se já na idade adulta.

As pessoas nascidas entre 1961 e 1980 compõem a "Geração X". Este grupo de pessoas vivenciou os primeiros avanços tecnológicos.

As pessoas nascidas entre 1981 e 1990, compõem a "Geração Y", mais conhecida como "*Millennials*". Essa categoria de pessoas caracteriza-se por sair mais tarde da casa dos pais e valoriza mais a felicidade do que o dinheiro. Vivenciaram a revolução da internet e é nesse período que ocorre uma verdadeira transformação digital.

As pessoas nascidas entre 1991 e 2009 compõem a "Geração Z", mais conhecida como "*Centennials*". As pessoas que compõem essa geração são consideradas nativos digitais porque nasceram com as tecnologias digitais e acredita-se que os empregos que vão ocupar ainda não foram criados.

E, finalmente, a "Geração Alfa", composta por pessoas nascidas após 2010. Esta categoria de pessoas já usa a tecnologia para fins didáticos e utilizam os meios tecnológicos para tudo o que têm de fazer no seu dia a dia. Tudo o que é tecnológico é mais facilmente perceptível e rapidamente se desinteressam pelo que não possa ser adquirido ou mediado pelos meios tecnológicos.

As duas últimas gerações mencionadas socializam mais virtualmente do que pessoalmente e, claro, também lidam melhor com o mundo digital do que as gerações anteriores.

O maior alvo dos prestadores de serviços financeiros são as pessoas nascidas após 1980 e esta é também a razão pela qual surgiu o fenómeno *FinTech*.

Conclui-se assim, que o perfil do novo consumidor de serviços financeiros é cada vez mais jovem, com maior escolaridade, dominado pelas novas tecnologias e prefere aceder e subscrever produtos financeiros a partir de suas casas, por intermédio de uma aplicação ou outros meios digitais e sem a intermediação humana. Com base no algoritmo de procuras efetuadas por estes grupos na internet, as *FinTech* (e por maioria de razão as *BigTech*) têm acesso às preferências de cada pessoa e redirecionam para elas os serviços que melhor se enquadram com as suas preferências e interesses.

## 2.3. A regulação e supervisão financeira

A prioridade de todos os países neste sector da inclusão financeira tem sido potenciar a existência de sistemas financeiros inclusivos, mas a esse desígnio deve associar-se a regulação e supervisão do setor de modo que existam regras equilibradas e protecionistas dos consumidores, regras essas que, por uma questão de concorrência devem ser iguais para todos os prestadores de serviços.

Las superintendencias del sistema financiero tienen una función de supervisión y vigilancia del sistema, así como de análisis de su desempeño; en ese sentido, el fortalecimiento de las funciones de supervisión, vigilancia, análisis, entre otras, desde una perspectiva de género resulta estratégico ya que constituye un paso inicial para introducir cambios en las políticas y en los marcos de regulación del sistema financiero (Azar, Lara et al, 2018, p. 15).

Ao mesmo tempo que se permite o crescimento sustentável e controlado destes prestadores de serviços, importa prevenir um crescimento descontrolado que pode gerar problemas económicos e sociais de importância sistémica, na medida em que se um prestador de serviços atingir níveis colossais de crescimento, a sua sustentabilidade, ou falta dela, pode tornar-se um perigo para a economia de uma país dado que a sua rutura pode acarretar a queda de todas as realidades financeiras a si associadas.

Our empirical evidence indicates that financial stability and financial inclusion are mutually reinforcing and thus a balance between these two objectives can be achieved. That is, policymakers can obtain the

objectives of including a growing number of users of financial services while maintaining systemic stability (Le et al., 2019, p. 320).

Concretizando melhor, a história tem-nos mostrado como determinadas entidades se equiparam a polvos dada a extensão das suas ligações, partindo do facto hoje evidente de existir uma intepenetração transversal entre os setores da banca, dos seguros e do mercado de capitais, em que grandes instituições de crédito são também um dos principais intermediários financeiros no que diz respeito ao investimento no mercado de capitais e mediadores de seguros. O mesmo se diga no que se refere ao setor segurador que hojea través de certo tipo de seguros concedem conceder garantias de crédito, o que em tempos idos se encontrava atribuído exclusivamente ao setor bancário. Assim, se estes setores, em que assenta um sistema financeiro, não estiverem devidamente regulados e supervisionados, o não cumprimento de certos limites de solvabilidade pode gerar uma rutura de uma entidade e, com isso, tudo o que se encontrava a ela associada, cai. A este propósito destacamos o conceito de *Regulação Disruptiva*. A concorrência entre prestadores de serviços deve ser leal e, por isso, ajustada.

No contexto europeu, a União Europeia tem revelado a sua preocupação com o fenómeno Crescente das *Fintech* e já encetou iniciativas legislativas. A competitividade entre prestadores destes serviços tem de ser equilibrada e a regulamentação não pode servir de entrave, mas também não deve ser lacunosa sob pena de viabilizar o crescimento desregrado de entidades não abrangidas fase a outras que estão reguladas e não podem competir por desigualdade de oportunidades.

No ano de 2020, estas realidades eram já uma preocupação do regulador europeu e a Comissão Europeia, no que diz respeito especificamente à matéria de financiamento digital, a propósito da evolução dos mercados de criptoativos, emitiu uma proposta do Regulamento MiCA, que visa estabelecer “requisitos uniformes no que diz respeito a requisitos de transparência e divulgação para a emissão e admissão à negociação de criptoativos, autorização e supervisão de prestadores de serviços de criptoativos, emitentes de criptofichas referenciadas a ativos e emitentes de criptofichas de moeda eletrónica, operação, organização e governação dos emitentes de criptofichas referenciadas a ativos, emitentes de criptofichas de moeda eletrónica e prestadores de serviços de criptoativos, regras de proteção do consumidor no que respeita à emissão, negociação, troca e custódia de criptoativos e a estabelecer medidas de prevenção de abusos de mercado destinadas a assegurar a integridade dos mercados de criptoativos”. No que concerne ao incremento da resiliência operacional digital das instituições financeiras, emanou a proposta do Regulamento DORA que visa estabelecer os requisitos uniformes no que respeita à segurança das redes e sistemas de informação que apoiam os processos operacionais das entidades financeiras com o propósito de alcançar a aludida resiliência. Ambas as propostas estão ainda a ser analisadas mas já espelham a preocupação do regulador para este fenómeno emergente do uso tecnológico na prestação dos serviços financeiros.

## 2.4. Inclusão financeira

Nos últimos tempos, a realidade que assombra o setor bancário não se cinge apenas à concorrência entre as entidades financeiras a operar no mercado financeiro, mas também o que isso acarreta. O problema da inclusão financeira tem despertado algumas preocupações. O termo “exclusão financeira” tornou-se uma realidade e a sua eliminação uma prioridade.

Na realidade, a doutrina tem-se ocupado de delimitar e definir o conceito de incluso financeira.

Financial inclusion can be defined as delivery of banking services at an affordable cost to the vast sections of disadvantaged and low-income groups. In the case of credit, the proper definition of the financially excluded would include households who are denied credit in spite of their demand (Dev, 2006, p. 4310).

(...) financial exclusion signifies the lack of access by certain segments of the society to appropriate, lowcost, fair and safe financial products and services from mainstream providers. Financial exclusion is thus a key policy concern, because the options for operating a household budget, or a micro/small enterprise, without mainstream financial services can often be expensive. This process becomes self-reinforcing and can often be an important factor in social exclusion, especially for communities with limited access to financial products, particularly in rural areas (Mohan, 2006, p. 1309).

O conceito “inclusão financeira” pode ter dois significados diferentes. O primeiro, diz respeito à igualdade de condições de acesso ao crédito ou disponibilidade de outros produtos financeiros. O segundo diz respeito ao conhecimento de todos sobre os meios de acesso a esses serviços. Apesar de ambos estarem ligados, é sobre este último que pretendemos debruçar-nos.

Verifica-se hoje uma exclusão de uma grande maioria da população no que se refere ao conhecimento de todos os meios de acesso aos serviços financeiros e, em consequência, sobre o modo de funcionamento dos mesmos, desde logo, destacamos as *supra* mencionadas Geração X e a Geração dos *Baby Boomers*.

### 3. Metodologia

Para concretizar os objetivos a que nos propomos faremos uma breve revisão da literatura sobre o tema nos últimos 5 anos e, utilizando os resultados oficiais alcançados no “Global Findex Database 2021 survey headline findings on the use of financial services”, faremos uma análise cruzada entre o nível de acesso a meios digitais e detenção de contas bancárias pelas populações e os diferentes países e economias.

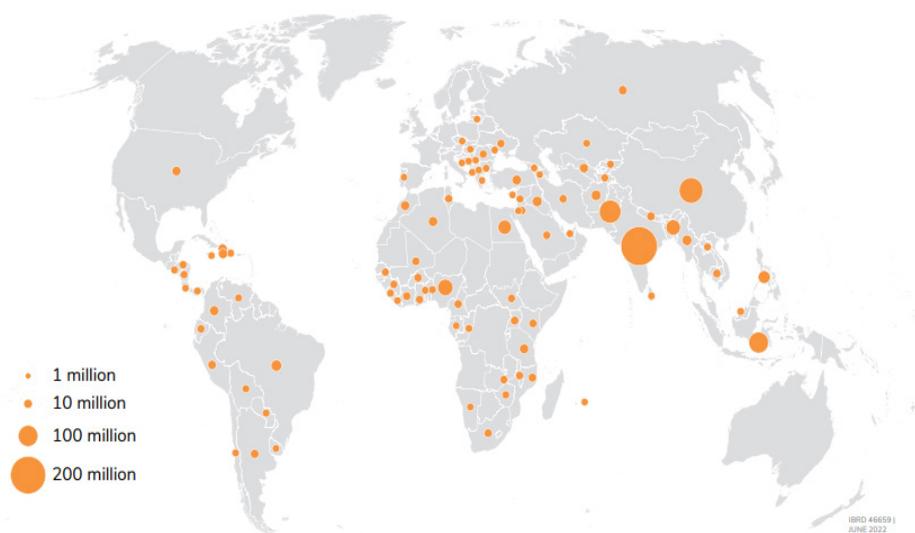
#### 3.1. Desigualdades sociais no acesso a serviços financeiros e a novas tecnologias

A população mundial nunca primou pelo equilíbrio de dados seja qual for o campo de análise. As desigualdades sempre existiram e o objetivo é sempre o de atenuar ou diminuir as assimetrias, sendo que igualar todos tem sido sempre uma utopia.

Neste campo, a realidade não é distinta. Desde logo, analisemos os dados sobre a localização da população sem conta bancária, à data de 2021.

Na *Figura 1*, podemos constatar que a maioria da população adulta sem conta bancária se situa em África, América do Sul e na região do sul da Ásia, sendo o maior número localizado na Índia e China.

**Figura 1.** Adultos sem conta bancária em 2021



Fonte: Global Findex Database.

De acordo com o The Global Findex Database 2021, a maioria da população adulta sem conta bancária são mulheres e a maior percentagem de adultos com conta bancária situa-se nos Estados Unidos da América, Europa e Rússia, onde mais de 89% da população adulta possui conta bancária. Em termos de geolocalização, constata-se que mais de metade da população adulta sem conta bancária se encontra situada em sete países, a saber: Bangladesh, China, Egito, República Árabe Unida, Índia, Indonésia, Nigéria e Paquistão, os quais não têm uma economia desenvolvida nem o seu sistema de ensino e de alfabetização é avançado.

Se continuarmos e aprimorarmos a análise, descobrimos que a ausência de dinheiro, custos associados aos serviços financeiros, ausência de documentação legal necessária para a abertura de conta e a distância entre a residência e a sede das entidades financeiras são as principais razões apontadas pela população para justificar o facto de não possuírem conta bancária.

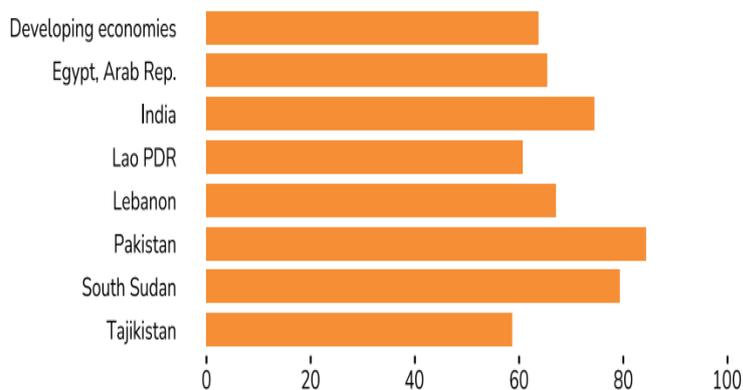
Estas razões deixam já antever que os motivos pelos quais a população não possui acesso a serviços financeiros se encontra intimamente relacionado com o parco desenvolvimento da economia do país onde se encontram.

Uma outra razão, não menos importante, é o conhecimento que as populações admitem não ter que lhes dê a necessária confiança para gerirem a sua própria conta bancária. Esta falta de confiança e conhecimento encontram-se intimamente conectados com a falta de alfabetização da população.

While financial inclusion is typically addressed by improving the financial infrastructure, we show that a higher degree of financial literacy also has a clear beneficial effect. We study this effect at the cross-country level, which allows us to consider institutional variation. Regarding “access to finance”, financial infrastructure and financial literacy are mainly substitutes. However, regarding the “use of financial services”, the effect of higher financial literacy strengthens the effect of more financial depth (Grohmann et al., 2018, p. 2).

O raciocínio afere-se da análise da Figura 2, onde é possível ver que a maior percentagem de adultos sem conhecimentos e literacia financeira se situam em países como a Índia, Paquistão e Sudão do Sul.

**Figura 2.** Percentagem de adultos que referem não ter conhecimentos para gerir conta bancária sozinhos



Fonte: Global Findex Database.

Por exemplo, na China, o fenómeno da inclusão financeira não representa uma elevada preocupação a nível de diversificação de métodos de acesso a crédito, atendendo a que uma população com elevados rendimentos e bons níveis de educação procura meios alternativos de crédito e não está dependente do acesso a crédito formal obtido junto de instituições financeiras apelidadas de tradicionais, onde o acesso é mais demorado, burocrático e sujeito a maiores condições.

We find that higher income, better education, being a man, and being older are associated with greater use of formal accounts and formal credit in China. Income and education influence the use of alternative sources of borrowing. Overall financial inclusion does not constitute a major problem in China, but such limited use of formal credit can create a challenge for further economic development (Fungáčová & Weill, 2015, p. 2).

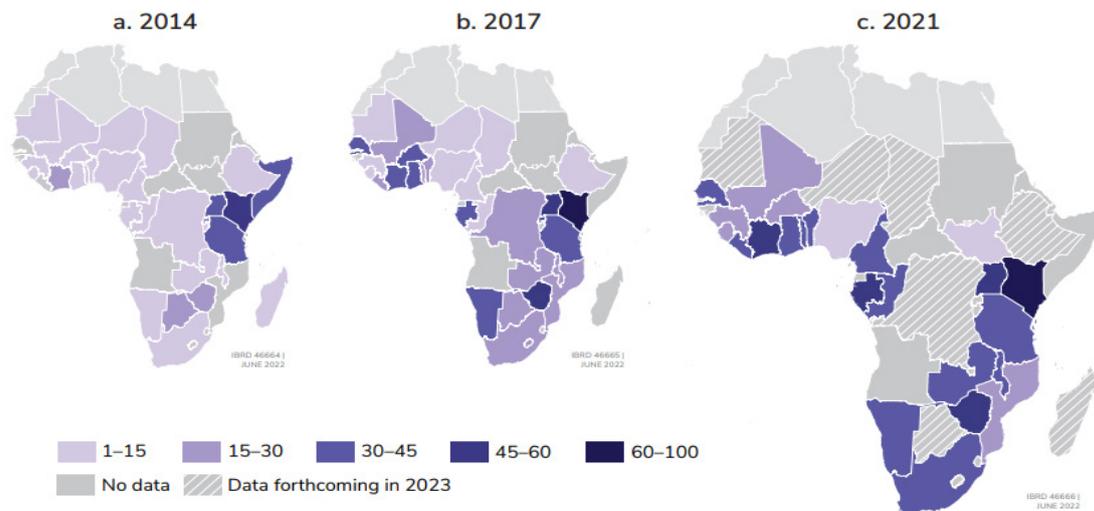
Uma das formas de incrementar o acesso a estes serviços por parte destas populações seria desenvolver políticas governamentais que implementassem o acesso a meios digitais, por exemplo através do simples acesso a um telemóvel com ligação à internet, mas também aumentar níveis de literacia financeira, de modo a que as populações se sentissem seguras e confiantes ao recorrer a estes serviços financeiros por meios digitais. Nas previsões orçamentais dos governos deveria estipular-se montantes mínimos de investimento em novas tecnologias junto dos sistemas educativos escolares. Fomentar a literacia financeira aumenta a inclusão e contribui para um crescimento das economias e cumpre o objetivo de erradicação da pobreza.

Financial inclusion is a necessary condition for financial deepening, which helps to address the basic issue of growth with equity. Financial inclusion is mainly concerned with eradication of poverty. Financial inclusion is a step toward inclusive development (Aduda & Kalunda, 2012, p. 101).

Nas economias emergentes, o número de contas bancárias aumentou exponencialmente, de 2014 a 2021, devido ao recurso e acesso aos meios digitais.

Se atentarmos no exemplo concreto da África subsariana, vemos que de 2014 a 2021, o número de contas bancárias aumentou substancialmente devido aos meios digitais.

**Figura 3.** Aumento do número de contas bancárias devido ao uso de meios digitais na África subsariana



Fonte: Global Findex Database.

E se, paralelamente, analisarmos os resultados obtidos no The Global Findex Database 2021, as razões pelas quais a população da África subsariana invoca para não possuir conta bancária, a segunda única razão apontada é a falta de acesso a meios digitais, além, claro, da insuficiência de dinheiro. As chamadas *Mobile Money Accounts* ajudaram a aumentar em 8%, num espaço de sete anos, o número de pessoas a nível global com acesso a conta bancária, mais precisamente entre 2014 a 2022.

The available evidence provides a convincing linkage between financial development and economic development. Yet the levels of financial development and financial inclusion remain low in Africa based on standard indicators of banking development. Benchmarking based on the correlates of financial development and financial inclusion in other developing countries reveals important gaps between predicted and actual levels of African financial development and inclusion (Allen et al., 2014, p.16).

#### 4. Resultados

Da análise de dados supra mencionados e recolhidos, torna-se evidente que o acesso a meios digitais é um factor decisivo para incrementar o acesso a serviços financeiros e enquanto este factor continuar a ser diferenciador, a igualdade de oportunidades não ocorrerá e a exclusão financeira torna-se numa nova desigualdade social.

A inclusão financeira é uma das formas de promover o desenvolvimento e inclusão social de várias sociedades, para além de fomentar o desenvolvimento económico dos países, auxiliando a redução dos níveis de pobreza, havendo uma clara correlação entre a inclusão financeira e o crescimento económico de um país.

At the G20 Summit in Seoul in 2010, financial inclusion, i.e. the use of formal financial services, has been recognized as one of the main pillars of the global development agenda (Zins & Weill, 2016, p. 46).

Mas ter um sistema bancário avançado não é exactamente equivalente a existir níveis elevados de inclusão financeira se os sistemas de acesso e de intermediação não forem corretamente implementados e não estiverem direcionados à população do país, como é o caso de África do Sul.

Despite the sophisticated level of the banking system, there are gaps when one observes the level of access to banking and banking products in South Africa—an indication of skewed intermediation and/or substantial financial exclusion. The number of commercial banks per 100 000 adults is quite low at 10.1 in 2010 (Arun & Kamath, 2015, p. 280).

Percebe-se ainda que outros factores condicionam também o acesso aos serviços financeiros. Os baixos rendimentos que determinadas populações recebem pelo seu trabalho desincentiva à abertura de conta bancária, pois os custos associados à sua abertura e manutenção desta é encarada como despesa extra e desnecessária. Acresce que muitas entidades financeiras não têm interesse em ter como clientes pessoas que não tenham recursos financeiros suficientes que lhes permita efectuar investimentos ou para depósito de poupanças por longos períodos de tempo, considerando que este factor é de extrema importância para as entidades financeiras que recorrem também ao aforro depositado pelos seus clientes para concederem crédito. Por esta razão também, as entidades financeiras não escolhem para sede locais com fraco crescimento económico ou de parco

desenvolvimento social, estando representados em tais países de forma rudimentar ou inexistente, o que nos leva a outra das razões pelas quais certas populações não possuem acesso a serviços financeiros.

A abertura de contas bancárias por parte das instituições financeiras está condicionada ao cumprimento de certas regras, designadamente no que diz respeito à documentação necessária para identificar os titulares da conta bancária, o que se torna relevante por uma questão de controlo sobre proveniência de capitais e controlo fiscal de rendimentos. Todavia, em países subdesenvolvidos, parte substancial da população não possui sequer a documentação legal mínima exigida. Mas da análise dos dados recolhidos, percebe-se também que a falta de educação financeira e tecnológica é um dos motivos que trava a população de criar e aceder à sua própria conta através dos meios digitais pelo receio de não conseguirem controlar e efectuar as necessárias operações, tais como serviços de pagamento ou serviços de investimento.

## 5. Conclusões

Do estudo que efetuamos e dos dados que recolhemos estamos em condições de poder retirar as seguintes conclusões: as *FinTech* têm crescido exponencialmente e obtêm maior representatividade nos países e economias mais desenvolvidas ou emergentes. Estas, sendo acessíveis através de meios digitais e recolhendo consentimento prévio dos consumidores aquando da instalação da plataforma ou aplicação tecnológica a partir da qual os consumidores acedem à sua conta bancária, recolhem informações privilegiadas sobre as preferências e interesses dos seus clientes com base nas pesquisas digitais por estes efetuadas e optimizam as suas ofertas de serviços financeiros e produtos de investimento, direcionando-os a cada cliente com base no perfil traçado. Isto significa que quem usa os meios digitais tem acesso a uma maior diversidade de produtos financeiros e mais ajustados aos seus interesses, enquanto que quem não usa estes meios digitais fica limitado ao que o banco tradicional lhe oferece, nem sempre condizente com as suas pretensões mas mais alinhado com os objetivos da entidade bancária.

Percebemos também que as *FinTech*, com todas as suas inerentes vantagens, proliferam mais nos países em que a população tem acesso a meios digitais, e que oferecem melhores condições de abertura e manutenção de conta bancária, sendo gratuita a sua abertura e manutenção, ao contrário do que sucede com as entidades financeiras tradicionais.

O público alvo das *FinTech* é utilizador de tecnologias e pelo perfil geracional que traçamos acima constatamos que o perfil do novo consumidor de serviços financeiros se alterou e refere-se agora a um tipo de pessoa cada vez mais jovem, mais instruída, que domina o uso de tecnologias, não se desloca para subscrever produtos financeiros e tem novas exigências, não aceitando ser seduzida para serviços que não correspondem ao seu interesse real, tendo bem definidos os seus objetivos, exigindo ser esclarecidos sobre todos os riscos em que pode estar envolvida e, mesmo sabendo-os, pode autonomamente decidir aceitar o risco. O novo consumidor é mais irreverente e arrisca mais. Constatou-se ainda que quem não usa os meios tecnológicos e digitais de forma tão expedita ou quem não tem acesso a tais meios digitais, fica em desvantagem em relação aos demais, percebendo-se uma desigualdade social, a qual merece e deve ser combatida, até porque percebemos que o desenvolvimento a inclusão financeira está intimamente ligada ao crescimento das economias.

Digital finance and financial innovations should be used to achieve financial inclusion in a way that minimise tail risk to poor and vulnerable customers. Policies should be developed that encourage competition in the delivery of financial services. Governments should consider granting subsidy to providers of financial services so that they can offer basic financial services to the excluded population at a very low cost or free-of-charge. Governments should establish a communication channel that allows citizens to express their thoughts and concerns as to whether financial services are being offered to them fairly and at a cheap fee and without discrimination (Ozili, 2020, p. 16).

Apesar das propostas de regulação que os supervisores e reguladores internacionais do setor já avançaram para regular esta nova realidade, ainda estão aquém do equilíbrio concorrencial entre banca tradicional e banca digital pretendidos.

As medidas que a banca tradicional deve implementar para minorar a desvantagem para com as *FinTechs* situam-se essencialmente ao nível dos custos e comissões que aplica, devendo reduzi-las, bem como na política de abertura de conta bancária, devendo eliminar a exigência montantes mínimos de abertura de conta.

Por exemplo, o Canadá já possui uma medida legal que proíbe as instituições bancárias de exigirem aos clientes, para aceder a contas bancárias, montantes mínimos de abertura. Portugal, através do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que já foi objeto de múltiplas alterações, já implementou, a nível de custos associados a contas bancárias, o sistema de serviços mínimos bancários que prevê um pacote mínimo de operações que os clientes podem efectuar na sua conta bancária, sendo que a instituição bancária não pode, por ano, efectuar cobranças associadas à conta bancária e operações a ela referentes dentro do dito pacote mínimo, valores totais acima de 1% do valor do indexante de apoio social, sendo que muitas instituições bancárias já optaram, voluntariamente, por oferecer conta de serviços mínimos bancários a custo zero. Nas suas sucessivas alterações ao referido diploma

legal, o legislador português foi ampliando o pacote de serviços mínimos e paralelamente reduzindo o valor que as instituições bancárias poderiam cobrar.

Outras medidas devem ser implementadas para viabilizar o acesso a contas bancárias por meios digitais, tais como a disponibilização obrigatória, por parte dos sistemas governativos, a todos os cidadãos de dispositivos eletrónicos com ligação à internet e, simultaneamente, conceder programas de sessões de literacia sobre o modo de funcionamentos dos ditos dispositivos, acompanhado de sessões de literacia financeira, as quais deveriam começar no nível básico de ensino.

Para fomentar e incentivar o uso dos dispositivos e o acesso a contas bancárias por meios digitais, criar-se a obrigatoriedade de receber pagamentos por meios digitais e conceder vantagens a quem efectuar pagamentos por meios digitais. A este propósito, Portugal já obriga o sistema de Segurança Social a informar os cidadãos da existência da conta de serviços mínimos bancários, dado que a receção de determinados apoios sociais apenas pode ocorrer por transferência bancária para uma conta bancária de que o beneficiário do apoio seja titular.

Uma outra medida que poderia potenciar o interesse em ter e utilizar a conta bancária através dos meios digitais poderia ser a concessão de facilidades a descoberto por curtos períodos de tempo para facilitar a gestão de tesouraria de cada cidadão. Estas facilidades já existem mas a sua parca divulgação junto das populações pode ser um factor que contribui para a ignorância de certas pessoas sobre as vantagens de deter uma conta bancária.

Em geral, cremos que apenas com uma mudança de política governativa de cada país mas também com o patrocínio de entidades supra estatais e com responsabilidade mundial, se poderia alterar este paradigma e disponibilizar a todos as mesmas oportunidades de acesso a serviços financeiros. Uma das medidas que qualquer governo pode implementar é estabelecer parcerias com Organizações Não Governamentais ou determinar programas de educação junto de escolas, estabelecendo parcerias junto de Universidades. Uma outra medida seria criar benefícios fiscais para entidades privadas de escopo lucrativo que efetuassem os pagamentos das remunerações aos seus trabalhadores através de meios digitais, sendo que para aceder a tal, as proprias entidades privadas iriam promover que os seus trabalhadores tivessem acesso aos meios digitais para receber as suas remunerações.

Mesmo dentro de uma população considerada com elevado nível de inclusão financeira, não existe uniformidade, havendo grupos que são considerados excluídos nesta temática, pelo que devem ser fornecidos meios que os auxilie a ultrapassar as suas lacunas.

Salienta-se ainda que melhorando os níveis de inclusão financeira, a solvabilidade das famílias melhora igualmente e com isso, a economia de um país. Referimos o caso do Chefe do Sistema ONU em Timor-Leste, que referiu que só quando a sua mãe abriu uma conta no banco e passou a gerir o seu vencimento e a controlar as despesas de casa, o nível financeiro da família e que isso afetou positivamente o futuro de todos. Este caso é exemplo do bom uso concedido a uma ferramenta, contudo, há quem aponte desvantagens ou perigos da inclusão financeira, que se refere ao sobre-endividamento em que algumas famílias podem incorrer devido à má gestão que podem fazer das suas finanças e que foi potenciada pelo acesso a uma ferramenta poderosa que não controlaram. Contudo, como se concluiu acima, isso poderá ser combatido com programas de literacia financeira.

Existe uma verdadeira desigualdade social quando apenas parte da população mundial tem acesso a formas privilegiadas de pagamento e de gestão das suas poupanças, enquanto que outra nem condições tem para aceder ou ter conta bancária. Toda a desigualdade social deve ser reconhecida, sinalizada e combatida.

## **7. Agradecimentos**

O presente texto insere-se no âmbito de um projeto de investigação sobre “Regulação e Literacia Financeira”, o qual se encontra integrado na linha de investigação “Património” do Instituto Jurídico Portucalense, sendo a autora do presente artigo a investigadora responsável pelo projeto e também a Coordenadora da referida linha de investigação.

Este trabalho teve o apoio do Programa Contrato UIDB/04112/2020, financiado por fundos nacionais através da FCT I.P.

## Referências

- Aduda, J., & Kalunda, E. (2012). Financial Inclusion and Financial Sector Stability with Reference to Kenya: A Review of Literature. *Journal of Applied Finance & Banking*, 2(6), 1792-6599. [http://www.sciencpress.com/Upload/JAFB/Vol%202\\_6\\_8.pdf](http://www.sciencpress.com/Upload/JAFB/Vol%202_6_8.pdf)
- Allen, F., Carletti, E., Cull, R., Qian, J. Q., Senbet, L., & Valenzuela, P. (2014). The African Financial Development and Financial Inclusion Gaps. *Journal of African Economies*, 23(5), 614-642. <https://doi.org/10.1093/jae/eju015>
- Arun, T., & Kamath, R. (2015). Financial inclusion: Policies and practices. *IIMB Management Review*, 27(4), 267-287. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2015.09.004>
- Azar, K., Lara, E., & Mejía, D. (2018). *Inclusión Financiera de las mujeres en América Latina. Situación actual y recomendaciones de política*. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1162>
- Dev, S. M. (2006). Financial Inclusion: Issues and Challenges. *Economic and Political Weekly*, 41(41), 4310-4313. [www.jstor.org/stable/4418799](http://www.jstor.org/stable/4418799)
- Fungáčová, Z., & Weill, L. (2015). Understanding financial inclusion in China. *China Economic Review*, 34, 196-206. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2014.12.004>
- Grohmann, A., Klühs, T., & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? *Cross country evidence*. *World Development*, 111, 84-96. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>
- Le, T. H., Chuc, A. T., & Taghizadeh-Hesary, F. (2019). Financial inclusion and its impact on financial efficiency and sustainability: Empirical evidence from Asia. *Borsa Istanbul Review*, 19(4). <https://doi.org/10.1016/j.bir.2019.07.002>
- Mohan, R. (2006). *November Reserve Bank of India Bulletin 2006. Economic Growth, Financial Deepening and Financial Inclusion\**. [www.rakeshmohan.com/docs/RBIBulletinNov2006-2.pdf](http://www.rakeshmohan.com/docs/RBIBulletinNov2006-2.pdf)
- Ozili, P. K. (2020). Theories of Financial Inclusion. *Uncertainty and Challenges in Contemporary Economic Behaviour*, 89-115. <https://doi.org/10.1108/978-1-80043-095-220201008>
- Ranjani, K. S., & Bapat, V. (2015). Deepening Financial Inclusion Beyond Account Opening: Road Ahead for Banks. *Business Perspectives and Research*, 3(1), 52-65. <https://doi.org/10.1177/2278533714551864>
- Sela, V. M., Gonzalez, L., & Christopoulos, T. P. (2020). Construção da agenda de inclusão financeira à luz da Teoria Ator-Rede. *Revista de Administração Pública*, 54(1), 162-180. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180382>
- World Bank Group (2022). *The global finindex database 2021, World Bank*. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>
- Zins, A., & Weill, L. (2016). The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1), 46-57. <https://doi.org/10.1016/j.rdf.2016.05.001>