



Crescimento movido a flexibilidade e resiliência

Pesquisa Fintechs de Crédito Digital 2024

PwC Brasil

Conteúdo



Introdução

3



Um setor mais robusto e estável

6



Base de clientes pessoa física quase duplica 17



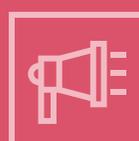
Apoio às pequenas e médias empresas

27



Os desafios da competitividade

35



Contatos

44





Introdução

A PwC Brasil e a Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD) apresentam a 4ª edição do estudo sobre o segmento de fintechs de crédito no Brasil, com base em respostas fornecidas por executivos de 40 empresas do setor, sendo 20 associadas à ABCD.

Em continuidade à tendência observada na edição anterior da nossa pesquisa, as fintechs de crédito no Brasil demonstraram **resiliência e capacidade de adaptação** notáveis em 2023. Apesar dos desafios de um ambiente financeiro ainda volátil, elas não apenas sustentaram seu crescimento, mas também expandiram significativamente sua atuação.

O aumento de 52% no volume de crédito, que alcançou R\$ 21,1 bilhões, reflete a confiança crescente dos consumidores nos serviços financeiros digitais. Este ano, as fintechs não só consolidaram suas operações, como também ampliaram suas equipes e faturamento, fortalecendo sua posição em um mercado cada vez mais competitivo.



A expansão significativa da base de clientes, com destaque para o Nordeste, indica uma progressiva descentralização da atuação das fintechs para se adaptar às demandas do mercado interno.

Além disso, com 53% das empresas planejando investir em inteligência artificial nos próximos dois anos, essa tecnologia permanece central na estratégia das fintechs, mas agora com foco em melhorar o relacionamento com o cliente, explorando os recursos da IA generativa.

Destaques desta edição



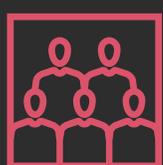
O **volume de crédito** concedido pelas fintechs **creceu 52%**, alcançando R\$ 21,1 bilhões em 2023.



58% das empresas estão agora consolidadas, com **faturamento anual ou investimento total acima de R\$ 20 milhões** – um aumento de dez pontos percentuais desde 2022.



35% das fintechs têm **mais de 150 funcionários**, um aumento de quatro pontos percentuais em relação ao ano anterior.



O **número de clientes pessoa física cresceu 79%**, chegando a 46,7 milhões no Brasil e cerca de 7 milhões no exterior.



Apesar de 74% das fintechs estarem sediadas em São Paulo, **a base de clientes pessoa física no Nordeste se expandiu**, ultrapassando 17,5 milhões de pessoas.



As fintechs estão focando em inteligência artificial generativa, dedicando 64% dos recursos para financiar suas operações de crédito e **alinhando suas taxas de juros com as do mercado**.

“

“Passamos por dois fenômenos desafiadores no ano passado: o *tech winter*, que representou uma redução nas rodadas de investimento, e uma crise de crédito no Brasil, que está sendo superada gradualmente, com a redução da taxa básica de juros, a Selic. Apesar disso, nossa pesquisa mostra que o setor conseguiu fazer avanços consistentes. Após a pandemia, as pessoas entenderam que podem consumir serviços financeiros de forma diferente, acostumando-se com novos métodos de pagamento como o PIX, que facilitou a adoção mais ampla das transações digitais. Isso contribuiu para que os consumidores se movam cada vez mais para um cenário sem dinheiro físico. A experiência digital provou ser eficaz e valiosa para o fornecimento de crédito também.”



Francisco Ferreira,
presidente da ABCD, fundador
da BizCapital e CTO e CPO
da plataforma Open Co.



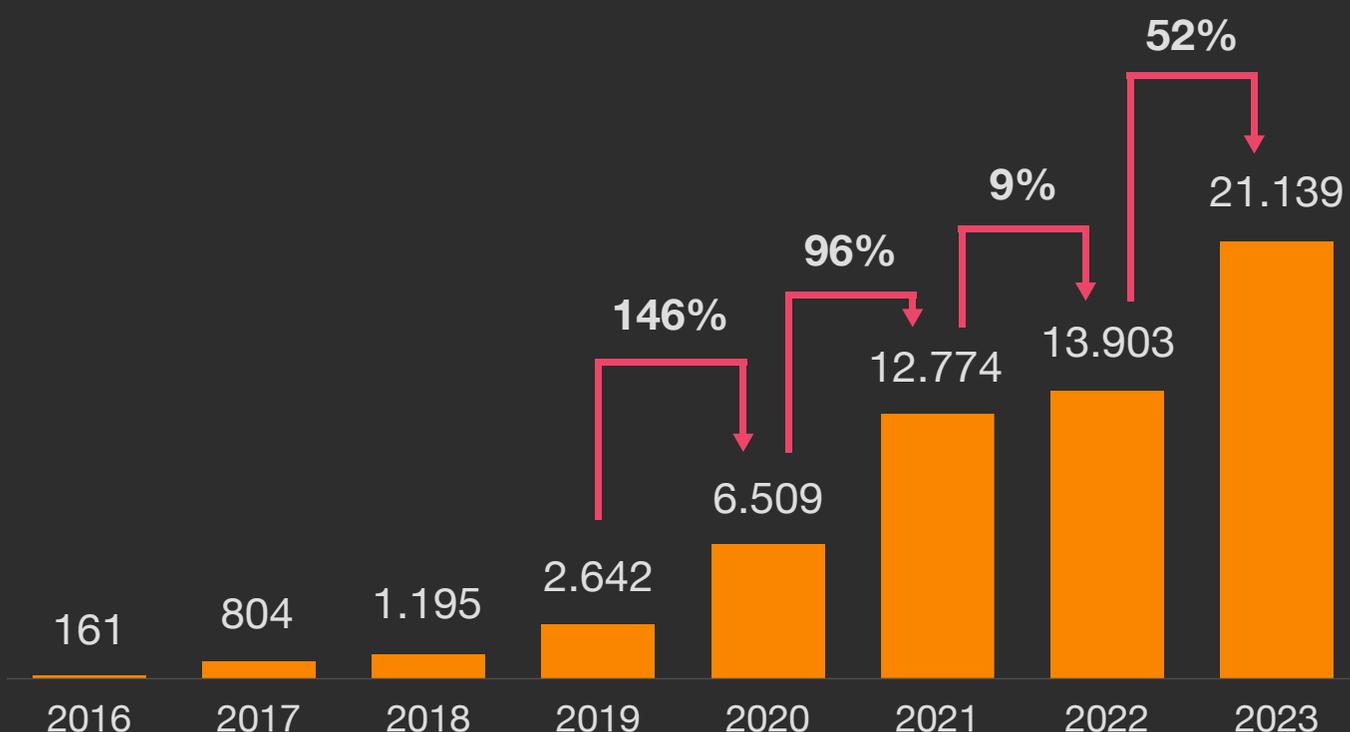
Um setor mais robusto e estável

Expansão acelerada do volume de crédito

As fintechs de crédito digital mostraram uma forte recuperação em 2023, depois de uma desaceleração do crescimento no ano anterior. O volume de crédito concedido aumentou 52%, alcançando R\$ 21,1 bilhões.

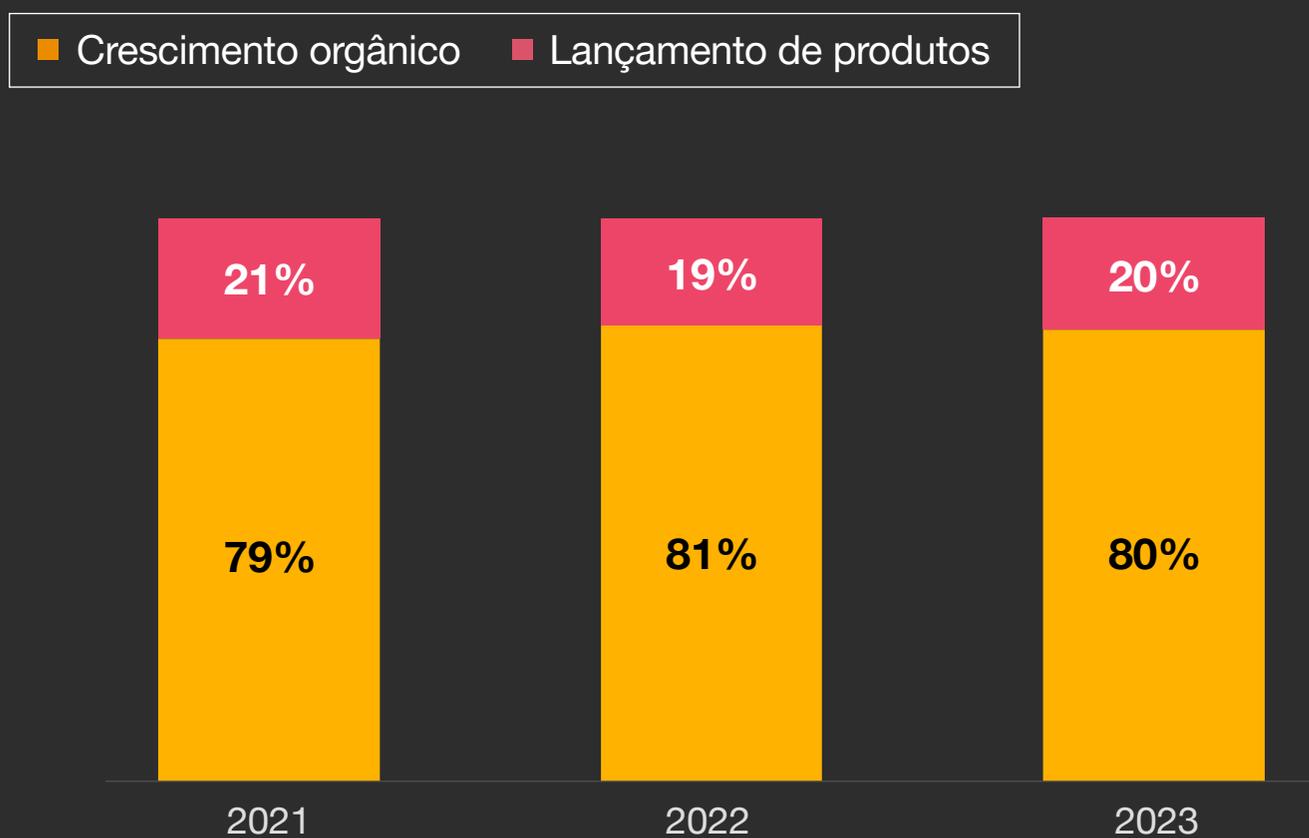
Esse resultado destaca a resiliência e a capacidade de adaptação das empresas, mesmo em um contexto econômico adverso, marcado pela alta taxa básica de juros, a Selic, que começou o ano em 13,75% e terminou em 11,75%. Também indica uma forte demanda por soluções de crédito digital e a provável continuação da expansão do setor no futuro.

Volume anual de crédito concedido (R\$ milhões) e crescimento ano a ano



A estratégia de crescimento se apoiou mais no crescimento orgânico, com uma contribuição estável do lançamento de produtos ao longo dos anos. Esse padrão sugere que, enquanto as empresas expandem sua base de clientes e operações, elas também estão inovando para capturar novos segmentos de mercado.

Perfil estratégico do crescimento do volume de crédito



Equipes cada vez maiores

Em 2023, nossa pesquisa detectou um amadurecimento das fintechs de crédito digital, com mais empresas ampliando suas equipes para além de 300 funcionários e na faixa intermediária de 21 a 50. Além disso, registramos uma redução na proporção de empresas menores, com até 20 funcionários.

Isso reflete uma adaptação ao ambiente de mercado, que favorece a expansão das operações e o aumento da base de clientes.



Quantidade de funcionários

		2019	2021	2022	2023
1	Até 20	53%	16%	24%	15%
2	De 21 a 50	14%	19%	26%	33%
3	De 51 a 150	19%	32%	19%	18%
4	De 151 a 300	5%	11%	10%	10%
5	Acima de 300	9%	18%	21%	25%

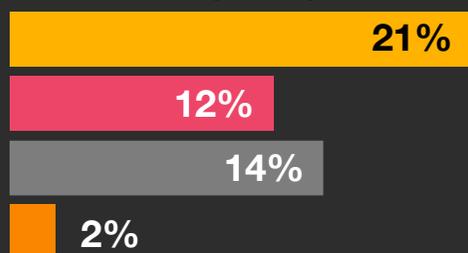
Consolidação crescente

De 2019 a 2023, houve um forte declínio no percentual de empresas em início de operação e um aumento significativo daquelas nas fases de expansão e consolidação. Especialmente de 2022 para 2023, a proporção de fintechs consolidadas (com faturamento ou investimento acima de R\$ 20 milhões) cresceu dez pontos percentuais, representando agora 58% das empresas estudadas.

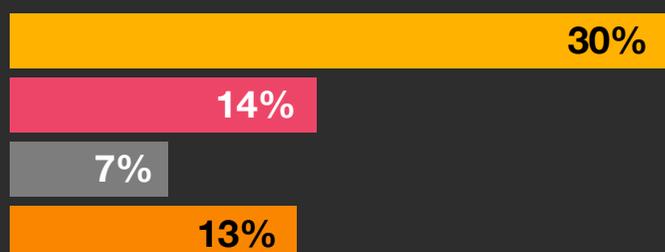
Estágio de maturidade das empresas



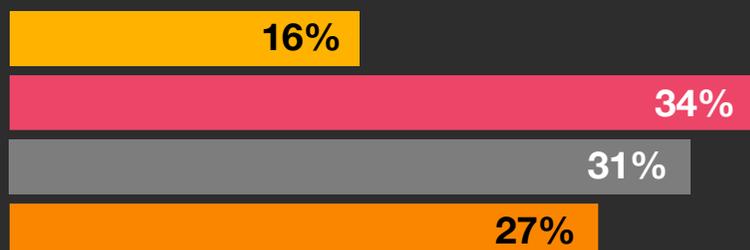
Início da operação



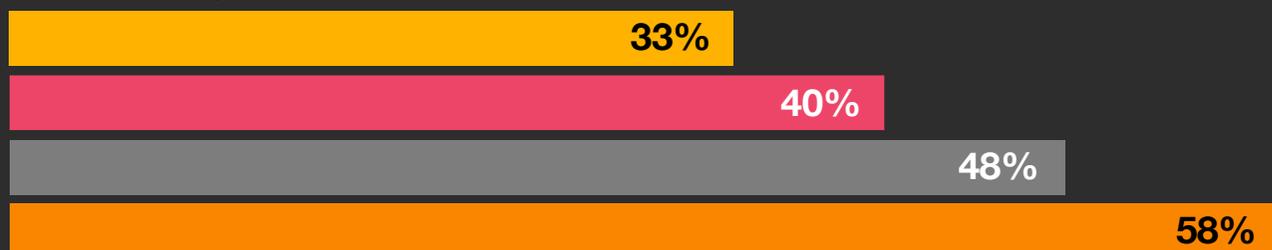
Ganho de escala



Expansão



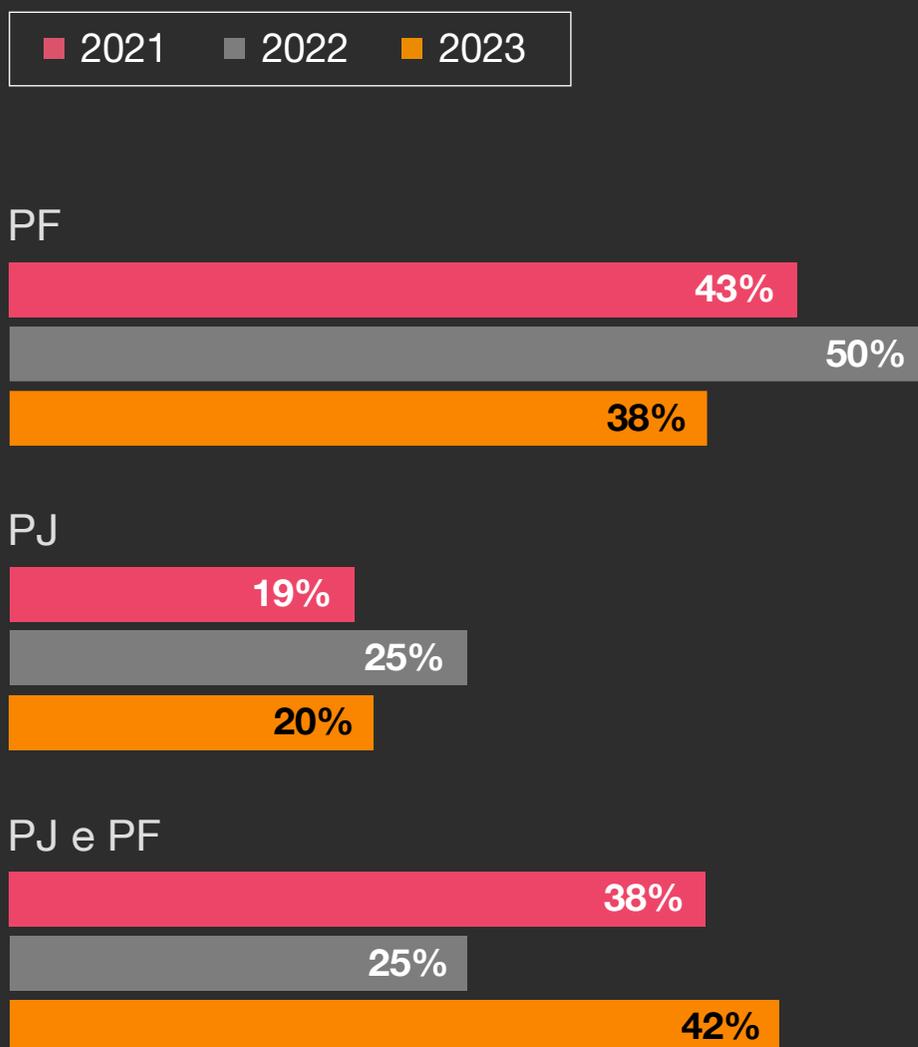
Consolidação



Atuação mista para PF e PJ se expande

O percentual de empresas que ofertam soluções tanto para clientes pessoa física (PF) quanto pessoa jurídica (PJ) voltou a crescer em 2023, com um incremento de 17 pontos percentuais em relação a 2022.

Perfil dos clientes

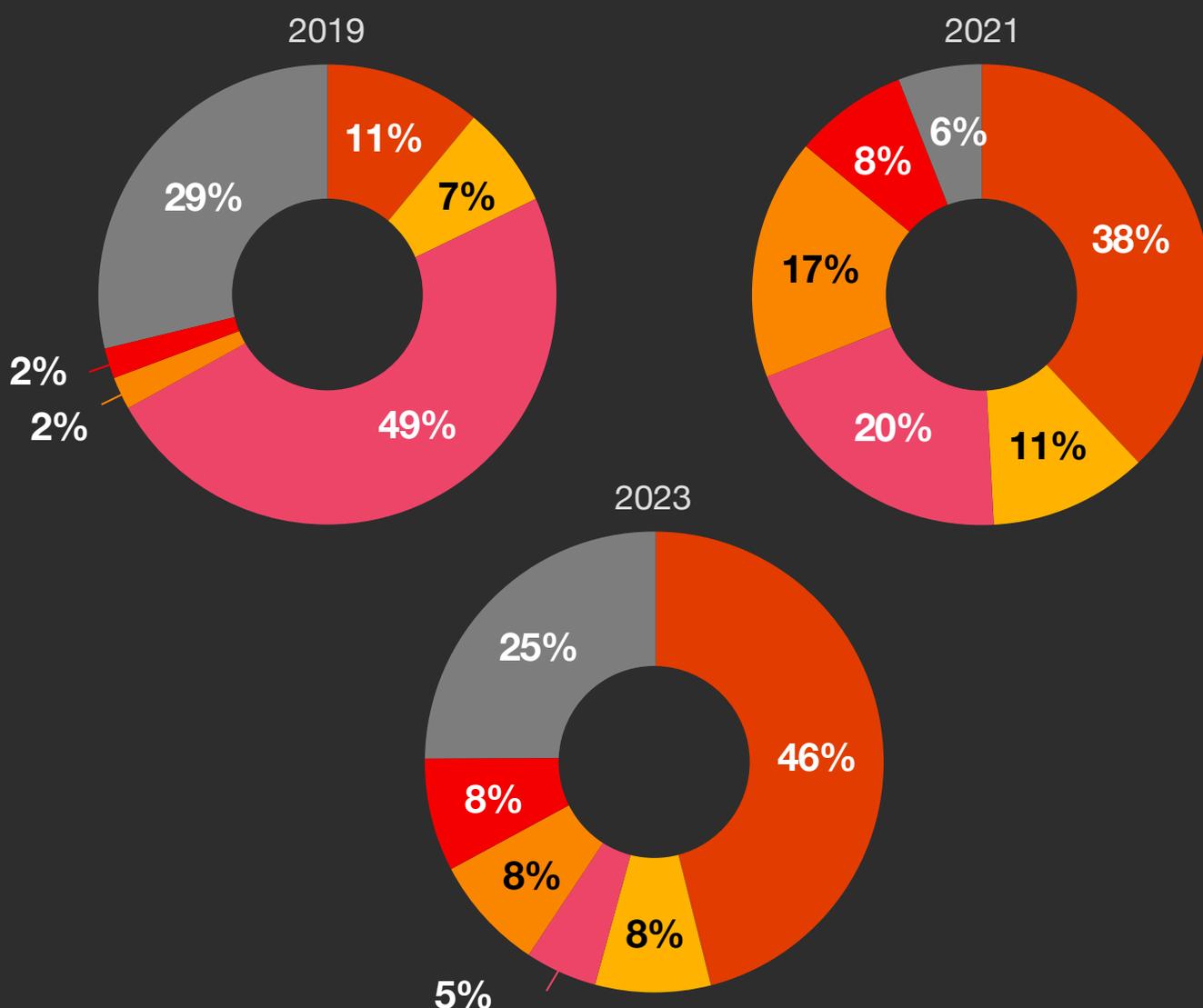


Cresce parcela de fintechs com autorização do Bacen para operar

Quase metade das fintechs pesquisadas (46%) já têm a licença do Banco Central do Brasil para operar como Sociedade de Crédito Direto (SCD) ou Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), em comparação com apenas 11% em 2019. Além disso, 8% estão aguardando a liberação de licenças já solicitadas. A proporção de fintechs que atuam como originadores de crédito permaneceu estável, indicando um papel consolidado dessa função no ecossistema de crédito digital.

Licenças do BACEN para SCD e SEP

- Tem autorização do BACEN para atuar como SEP ou SCD
- Aguardando autorização já feita
- Pretende solicitar no prazo de um ano
- Não solicitou e ainda está avaliando se vai solicitar
- É originador de crédito para outras instituições
- Não solicitou e não vai solicitar no prazo de um ano

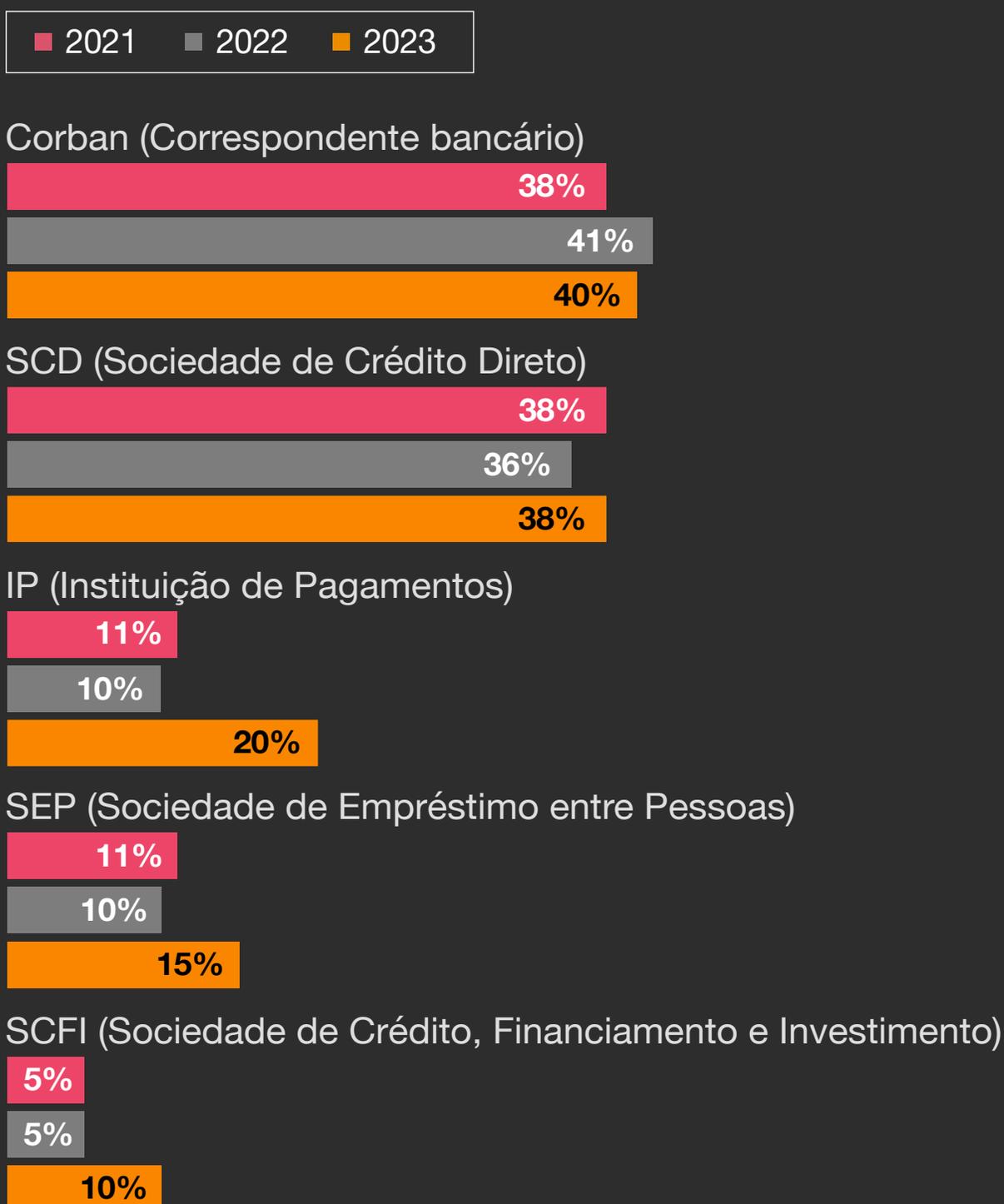


Modelo de operação se diversifica

Embora os correspondentes bancários digitais e as SCDs continuem sendo os principais modelos adotados pelas fintechs, há uma tendência clara de diversificação e crescimento em outros modelos como as instituições de pagamentos, as SEPs e as Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFIs). Esse padrão indica uma evolução no mercado para atender às demandas variadas de consumidores e empresas.

O modelo de correspondentes bancários digitais continua sendo popular, possivelmente devido à sua eficácia em alcançar clientes de forma ampla. Já as SCDs são fortes no ecossistema das fintechs porque podem oferecer crédito diretamente sem intermediários.

Modelos de operação

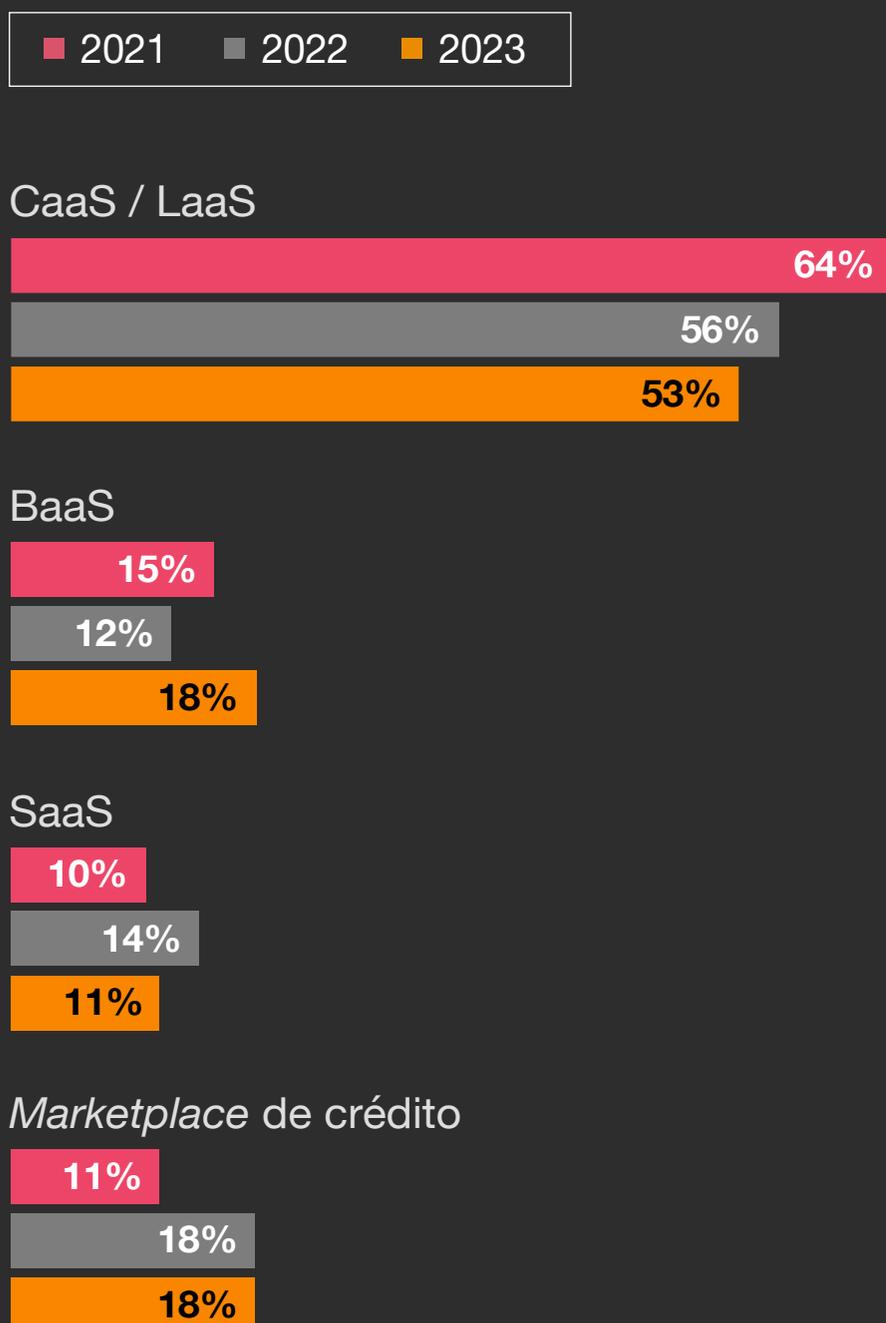


As fintechs de crédito no Brasil também estão expandindo suas ofertas além dos serviços tradicionais de empréstimo, com um aumento na adoção de plataformas como *Banking as a Service* (BaaS), que permite às empresas clientes das fintechs oferecer serviços bancários sem serem bancos, e *marketplaces* de crédito, plataformas que conectam diretamente credores e tomadores, facilitando a comparação e contratação de empréstimos.

A evolução desses serviços revela uma resposta às demandas do mercado por soluções financeiras mais flexíveis e integradas, em um processo contínuo de inovação no setor.

Apesar de uma ligeira queda ao longo dos anos, as soluções de *Credit as a Service* (CaaS) e *Lending as a Service* (LaaS) ainda são dominantes entre as ofertas das fintechs.

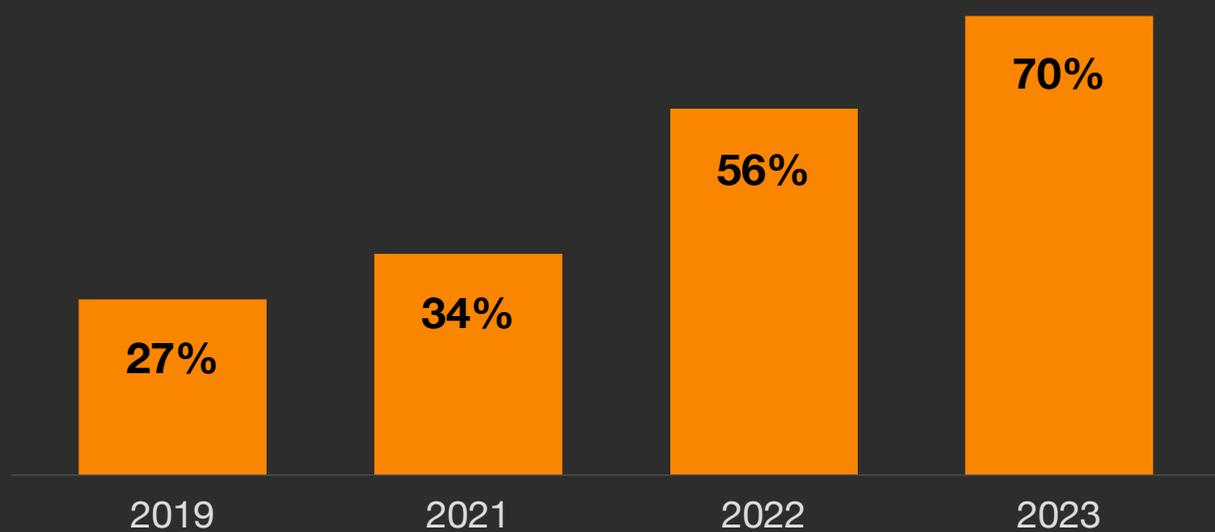
Oferta de produtos e serviços



Ampliação do uso de garantias

Houve um aumento expressivo na disposição das empresas em aceitar uma gama mais ampla e diversificada de garantias. O movimento pode ser visto como uma estratégia para mitigar riscos, atrair uma base maior de clientes e competir de modo mais eficaz no mercado financeiro. A crescente aceitação de garantias reflete uma evolução nas práticas do setor, com um foco cada vez maior em fundos e aplicações financeiras, o que evidencia uma adaptação das empresas às preferências e à capacidade financeira dos consumidores.

Empresas que aceitam bens como garantia



Tipos de garantias



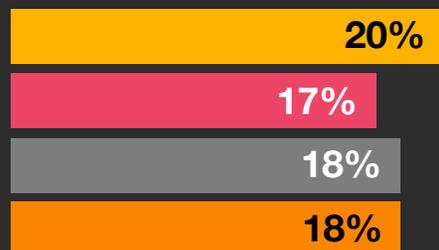
Recebíveis



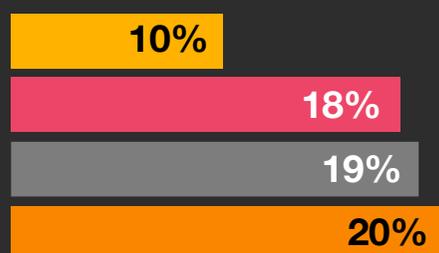
Bens e imóveis



Aplicações financeiras



Fundos



“

“Na edição passada da pesquisa, percebemos uma preferência das fintechs por produtos financeiros considerados mais seguros, acompanhada de uma cautela na gestão do crédito e uma retração no crescimento. Já em relação a 2023 notamos que a cautela está sendo deixada para trás. Começamos a observar um retorno aos produtos com maior risco, que permitem às empresas se diversificar e explorar o mercado de forma mais ampla. Elas se mostraram ainda mais resilientes, enfrentaram grandes desafios e continuaram a evoluir. Isso é algo crucial também para os investidores, que veem nesse cenário uma garantia em tempos de crises, escassez de financiamento e transformação tecnológica.”



Willer Marcondes,
sócio da Strategy& e líder
de Consultoria em Serviços
Financeiros da PwC Brasil





Base de clientes pessoa física quase duplica

Após a crise provocada pela pandemia de covid-19, as fintechs não só recuperaram, mas também expandiram vigorosamente sua base de clientes pessoa física, tanto no Brasil quanto no exterior. No país, essa base saltou de 25,6 milhões em 2022 para 46,7 milhões em 2023, um aumento de 82%. No exterior, o crescimento no mesmo período foi de 58%.

Essa expansão reflete o acelerado processo de educação e digitalização do consumo iniciado durante a pandemia, que fortaleceu a confiança dos consumidores na adoção de serviços financeiros digitais. Também destaca a escalabilidade das soluções das fintechs e a capacidade dessas empresas de capturar uma parcela significativa do mercado.

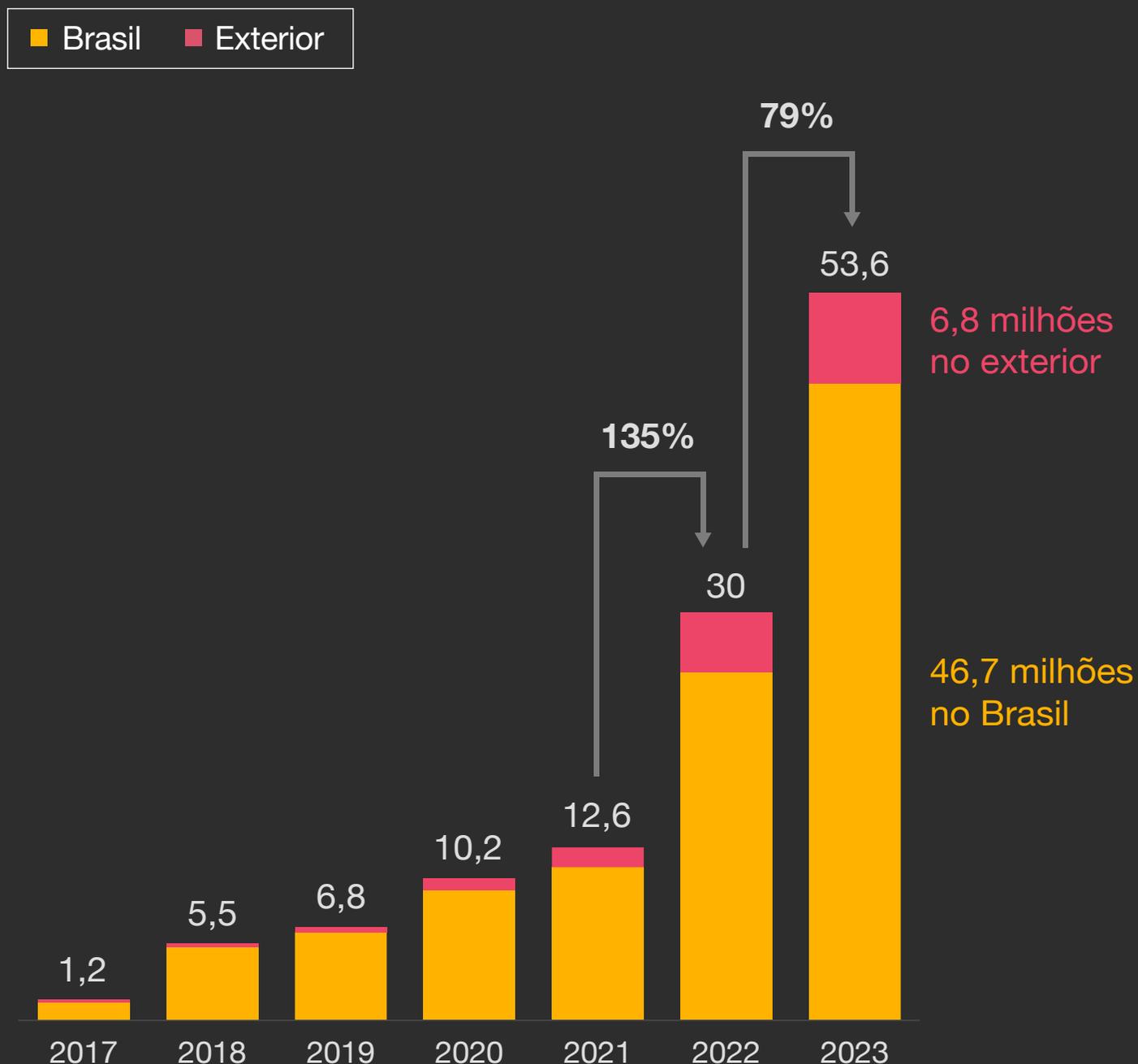


No total, foram

**53,6
milhões**

de clientes em 2023, o equivalente à metade da população economicamente ativa do país.

Total de clientes pessoa física (em milhões)



Clientes por todo país

A pesquisa também mostra uma diversificação geográfica maior dos clientes pessoa física em 2023. Apesar de 74% das fintechs estarem sediadas no estado de São Paulo, observa-se ao longo dos anos uma quantidade crescente de clientes localizados no Nordeste, ultrapassando 17,5 milhões de pessoas. Isso evidencia uma expansão significativa das fintechs para além dos tradicionais centros urbanos e financeiros, refletindo estratégias de mercado que buscam atender às necessidades de uma base de clientes mais ampla em todo o país.

Expansão dos produtos de crédito

As fintechs ampliaram e diversificaram a oferta de produtos de crédito em 2023, capitalizando a recuperação econômica pós-pandemia para expandir suas operações e alcançar novos segmentos de mercado.

O movimento é um reflexo do processo de consolidação do setor, que fortalece as fintechs para se adaptarem rapidamente às mudanças em um ambiente global cada vez mais competitivo e inovador. Mais robustas, as empresas conseguem explorar tecnologias emergentes e desenvolver soluções financeiras mais adaptadas, o que amplia sua resiliência e capacidade de resposta às rápidas mudanças no comportamento do consumidor e nas condições de mercado.

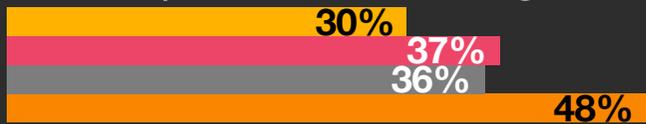
A aposta no crédito pessoal não consignado e em cartões de crédito em 2023 demonstra um apetite maior por riscos, mitigado, no entanto, por uma estratégia de diversificação para equilibrar opções mais arriscadas com outras mais seguras, como o crédito consignado para beneficiários do INSS.



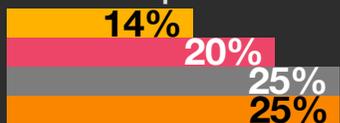
Fintechs que oferecem os seguintes produtos (%)



Crédito pessoal não consignado



Crédito pessoal consignado (trabalhadores do setor privado)



Cartão de crédito rotativo



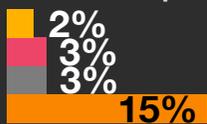
Cartão de crédito parcelado



Aquisição de outros bens



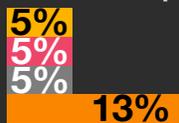
Crédito pessoal consignado (beneficiários do INSS)



Financiamento imobiliário



Crédito pessoal consignado (trabalhadores do setor público)



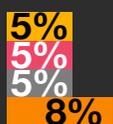
Microcrédito



Aquisição de veículos



Cartão de crédito à vista



Cheque especial



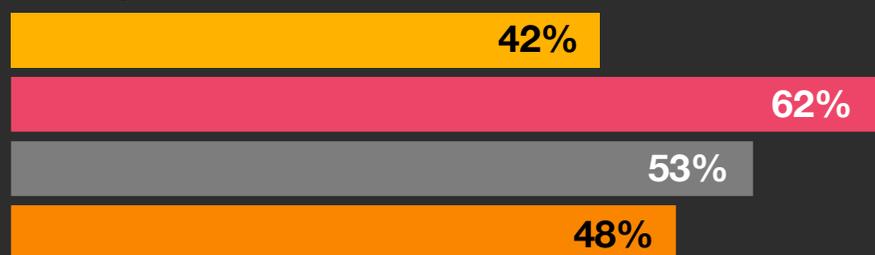
A ampliação na oferta de produtos pode ser explicada também por outro fenômeno. As recentes expansões regulatórias do *open finance* facilitaram o acesso a novos mercados e a rápida implementação de novos produtos financeiros.

Além disso, mudanças na regulamentação do mercado financeiro, como na legislação de debêntures e securitização, facilitam a adoção de novos instrumentos financeiros e mostram como ajustes legais e normativos podem influenciar diretamente a dinâmica do mercado.

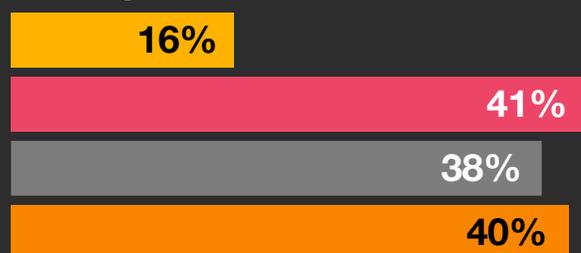
Categorias de crédito



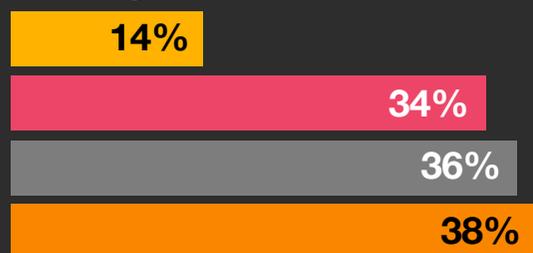
Sem garantia



Com garantia



Consignado

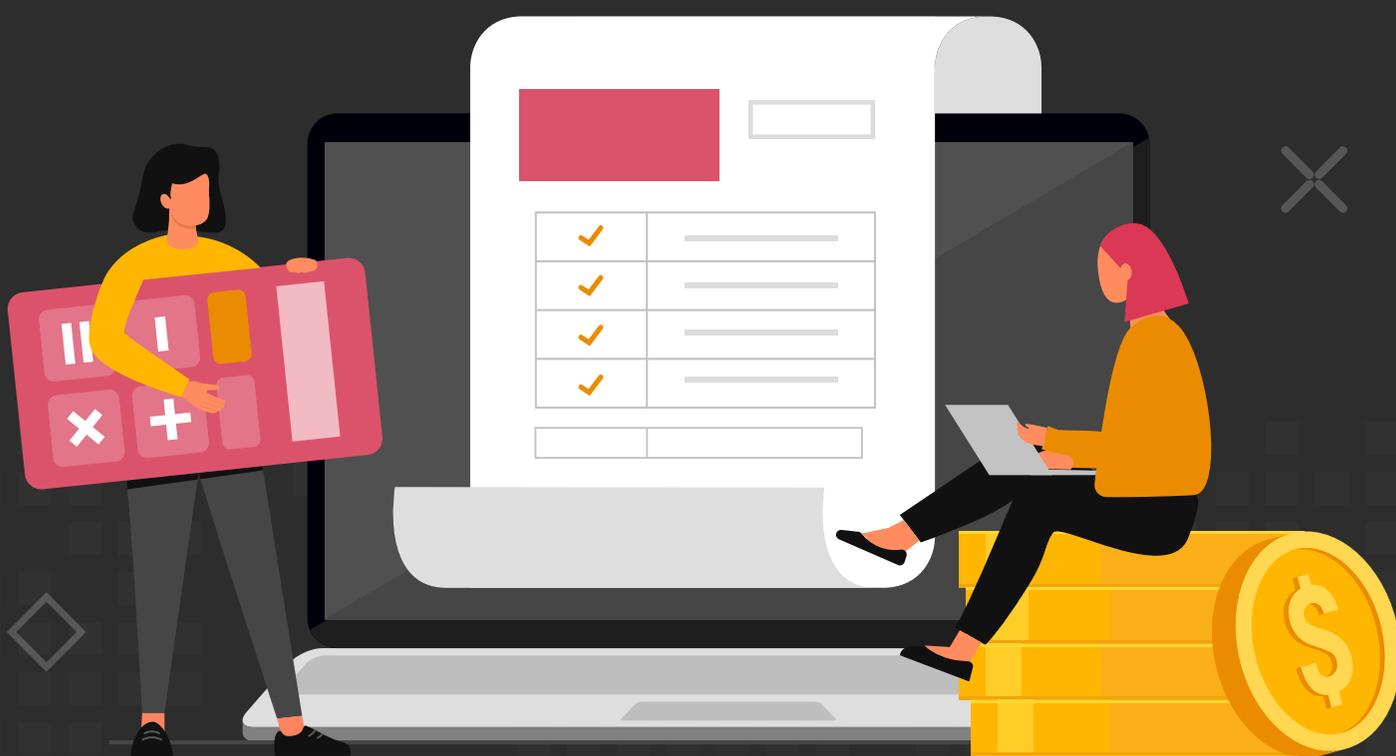


Juros cobrados da pessoa física

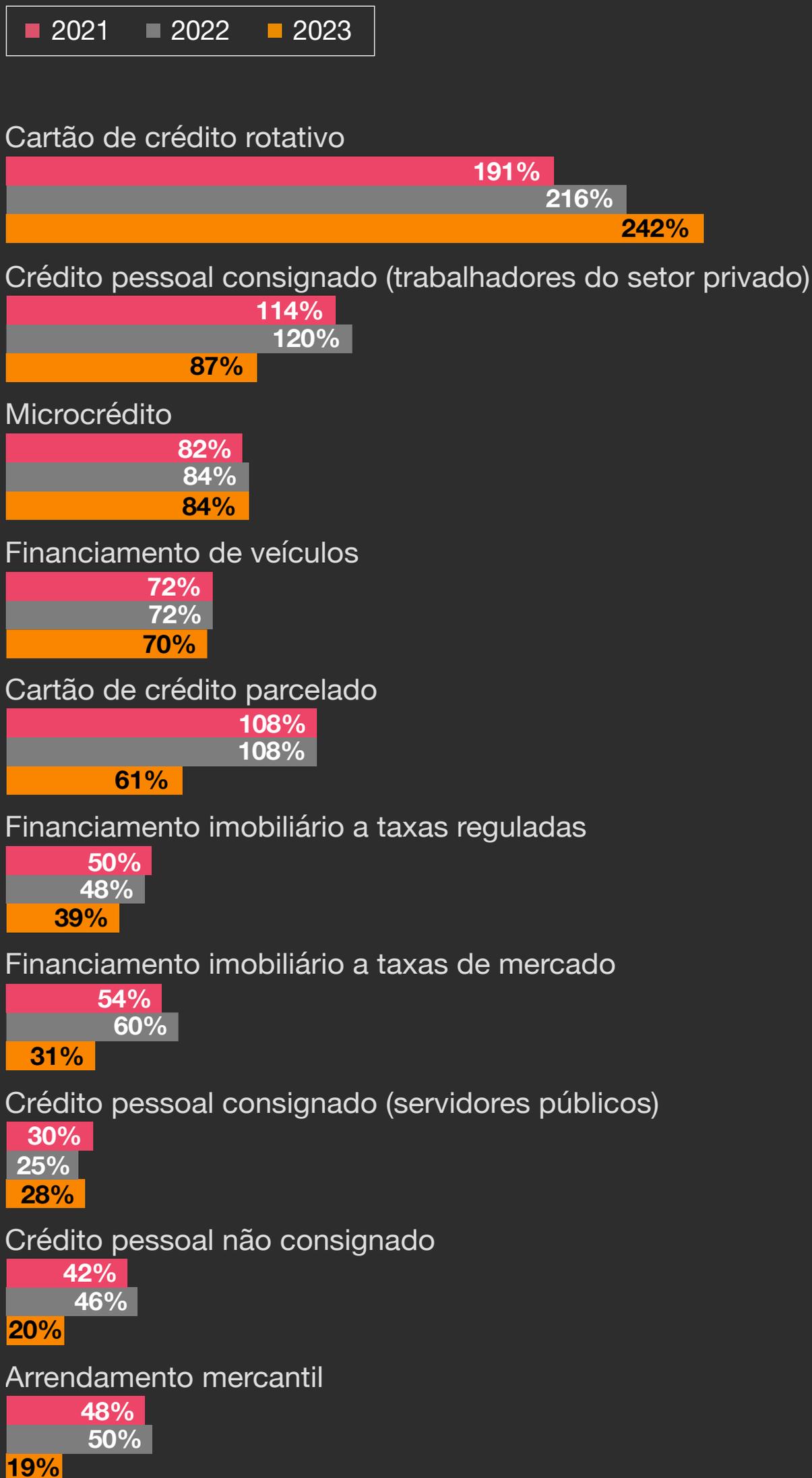
A redução nos juros cobrados em sete categorias de crédito para a pessoa física destaca a adaptação das fintechs ao ambiente econômico, marcado pela queda gradativa da taxa básica de juros da economia, a Selic, em 2023. Esse cenário permitiu às empresas oferecer melhores condições de crédito e expandir suas operações.

Apesar do cartão de crédito rotativo das fintechs apresentar juros de 242,4% ao ano, isso ainda é substancialmente inferior à média nacional de 440,8% ao ano divulgada pelo Banco Central do Brasil (BC). O mesmo ocorre com outros produtos como o cheque especial, o que pode refletir a maior eficiência operacional das empresas ou o uso da tecnologia para aprimorar a gestão de riscos e oferecer condições mais favoráveis aos consumidores.

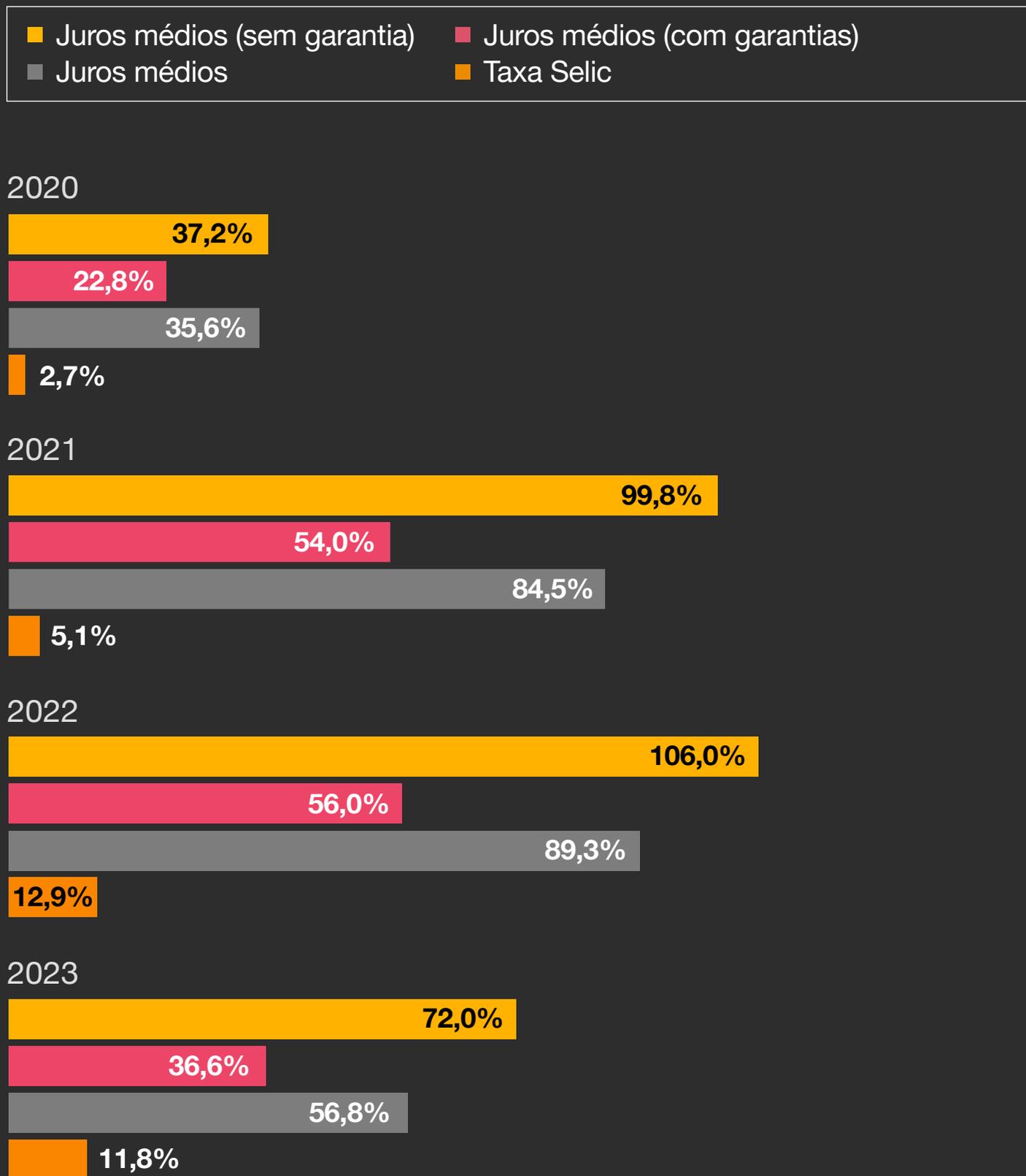
No entanto, a taxa média do crédito pessoal foi de 68,4% ao ano para as fintechs, superior aos 54,2% registrados pelo BC. Essa situação pode ser explicada pelo foco das fintechs em produtos de maior risco, diferentemente do mercado tradicional, que oferece mais produtos com garantia. O custo de capital também representa um desafio relevante para as fintechs na comparação com os bancos tradicionais.



Taxas de juros anuais por tipo de produto



Taxas médias de juros anuais



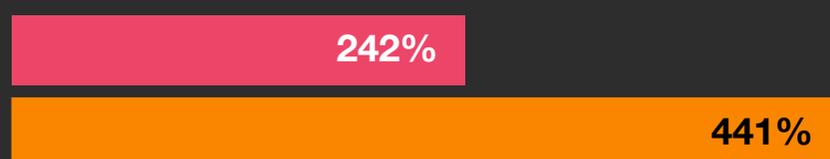
Francisco Ferreira, presidente da ABCD, destaca: “Acredito que veremos uma redução mais expressiva no custo dos produtos de crédito oferecidos por fintechs nos próximos anos, impulsionada pela tendência de digitalização das garantias. Há dez anos, oferecer garantias para obter crédito envolvia um processo custoso e burocrático. Hoje, garantias como FGTS, recebíveis de cartão e até mesmo duplicatas para PMEs estão sendo digitalizadas, o que permite processos mais eficientes e menos custosos.”

Além disso, muitas fintechs estão trabalhando para atuar como bancos, tendo acesso a um custo de capital menor. Essa evolução promete beneficiar o mercado de várias formas, reduzindo custos e riscos, e agilizando processos para o consumidor final.

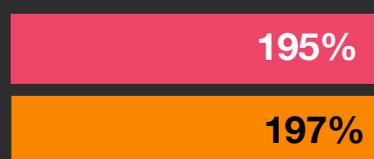
Comparação entre os juros cobrados por fintechs e o mercado em geral (2023)

■ Fintechs ■ Mercado

Rotativo do cartão de crédito



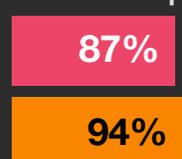
Parcelado do cartão



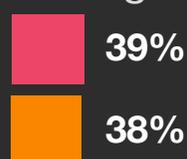
Cheque especial



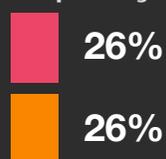
Crédito pessoal não consignado



Consignado para setor privado



Aquisição de veículos

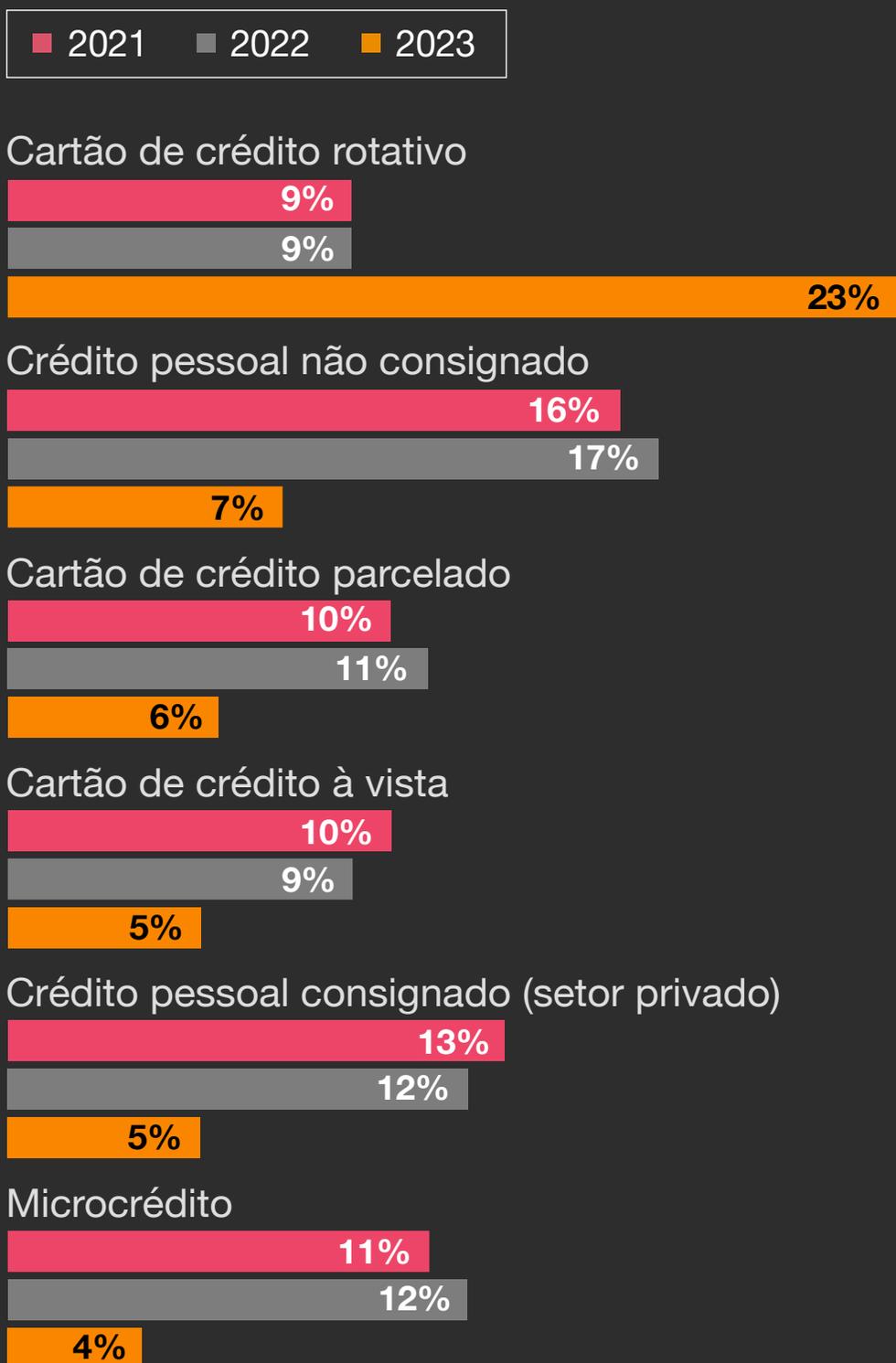


Inadimplência cai, menos no rotativo do cartão

Nossa pesquisa revela uma redução na taxa de inadimplência em várias categorias de produtos ao longo dos anos. Em paralelo, houve um aumento significativo na inadimplência do cartão de crédito rotativo, o que destaca os desafios enfrentados em gerenciar o risco nessa categoria de produto.

As fintechs apresentaram uma inadimplência média de 8,3% em 2023, com um peso maior justamente para o cartão de crédito rotativo. Isso se compara a uma inadimplência total do crédito no Brasil de 3,3% em dezembro, com uma taxa específica para pessoas físicas de 3,7% e 4,7% no crédito livre ofertado às famílias.

Evolução da inadimplência





Apoio às pequenas e médias empresas

Nossa pesquisa revela que 62% das fintechs pesquisadas atendem pessoas jurídicas, exclusivamente ou não. A elevação na oferta de crédito rural e capital de giro de longo prazo demonstra um foco específico das fintechs em apoiar setores que requerem investimentos substanciais e de longa duração. A relativa estabilidade na oferta de desconto de duplicatas e recebíveis indica que essa forma tradicional de financiamento ainda é uma ferramenta vital para a gestão de fluxo de caixa empresarial.



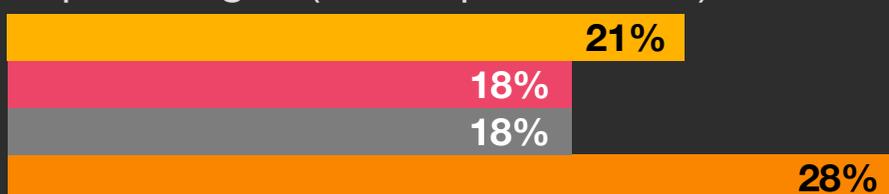
Fintechs que oferecem os seguintes produtos (%)

■ 2019 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

Crédito rural a taxas de mercado



Capital de giro (maior que 365 dias)



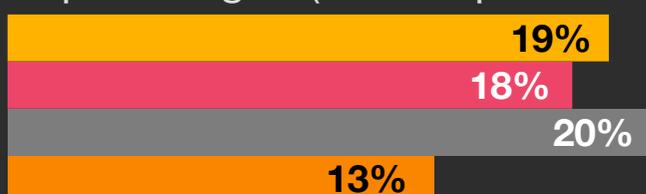
Desconto de duplicatas e recebíveis



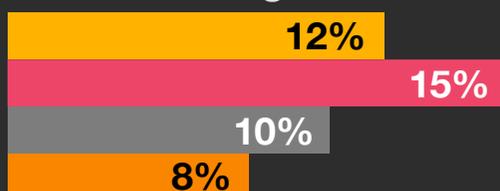
Crédito com garantias



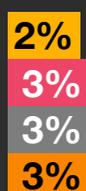
Capital de giro (menor que 365 dias)



Crédito sem garantias



Antecipação de faturas de cartão de crédito



Clientes corporativos mais maduros

Nossa pesquisa indica uma transformação na base de clientes PJ das fintechs de crédito, com uma movimentação ascendente no porte das empresas. Essa tendência sugere que as fintechs estão alcançando sucesso em apoiar o crescimento empresarial, especialmente ao facilitar o acesso ao crédito para pequenas e médias empresas, que representam uma parcela crescente de seus clientes. Esse cenário também mostra que as fintechs estão conseguindo adaptar seus produtos e serviços às necessidades de uma gama mais ampla de negócios.

“As fintechs inicialmente focaram muito na pessoa física ou microempresa, mas estão se diversificando e desenvolvendo produtos para atender pessoas jurídicas mais estruturadas, que começam a ter outras necessidades, como capital de giro e cobrança”, afirma Willer Marcondes, sócio da Strategy& e líder de Consultoria em Serviços Financeiros da PwC Brasil. “Isso destaca a capacidade das fintechs de incorporar componentes-chave em sua oferta de produtos e serviços para atender a esse mercado de forma diferenciada, embora ainda dentro de um modelo mais industrializado.”



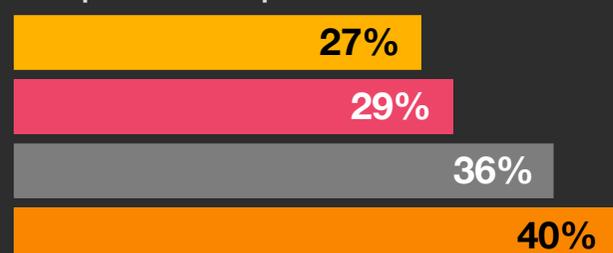
Distribuição dos clientes por receita



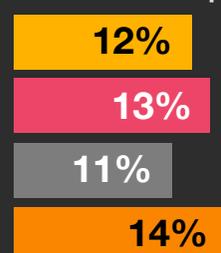
Microempresa



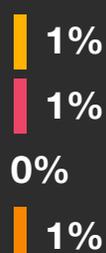
Pequena empresa



Média empresa



Grande empresa



Microempresa

Receita operacional bruta ou renda anual até R\$ 360 mil.

Pequena empresa

Maior que R\$ 360 mil e até R\$ 4,8 milhões.

Média empresa

Maior que R\$ 4,8 milhões e até R\$ 300 milhões.

Grande empresa

Maior que R\$ 300 milhões.

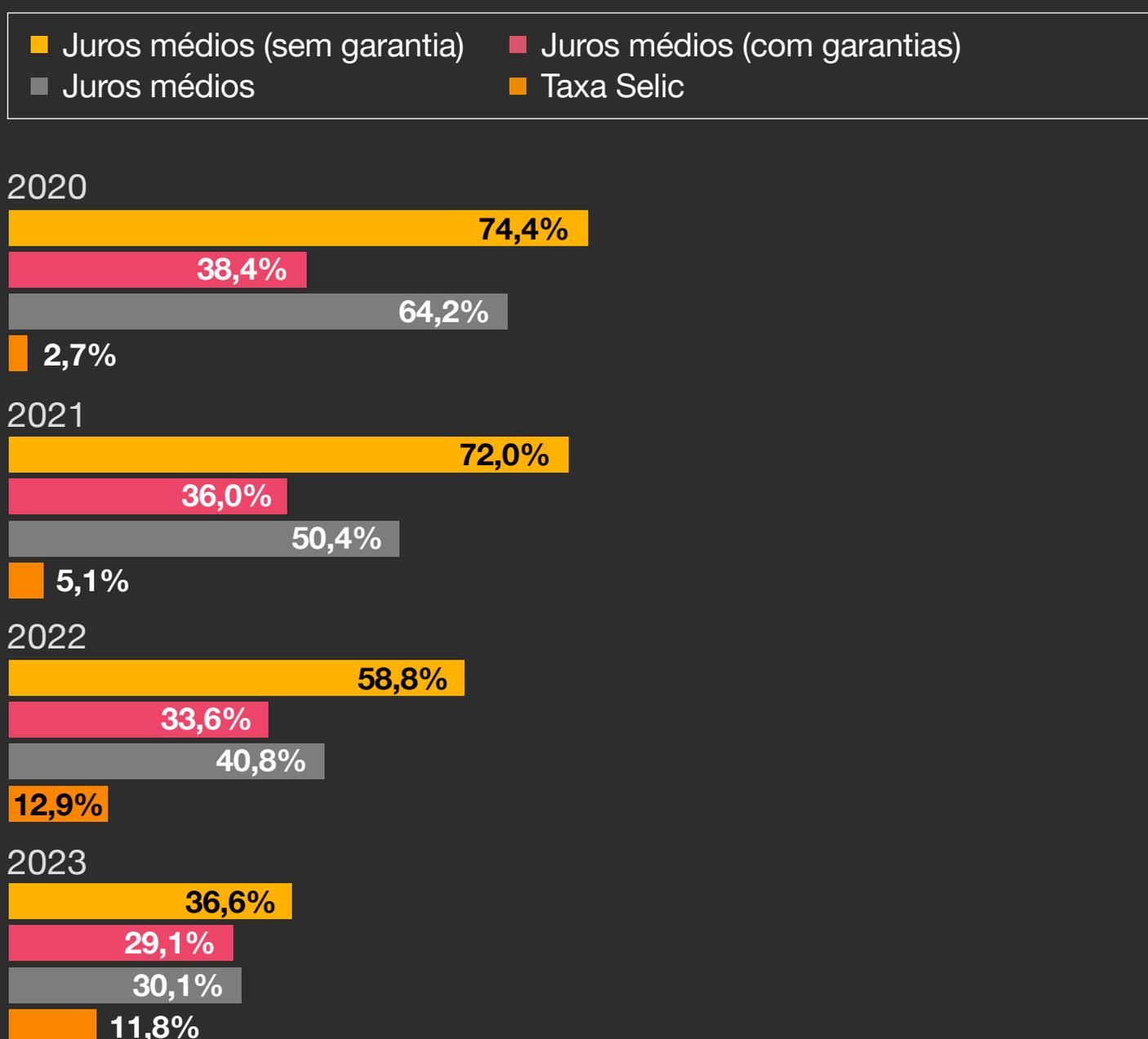
Juros cobrados da pessoa jurídica

A pesquisa registrou uma redução nas taxas de juros para créditos com e sem garantia entre 2020 e 2023. Essa tendência sugere uma adaptação progressiva das fintechs ao ambiente de mercado, além da influência da política monetária de corte gradual da taxa Selic.

De acordo com o Banco Central, a taxa de juros média do crédito livre para pessoa jurídica em dezembro de 2023 foi de 21,1%. As fintechs de crédito digital apresentaram uma taxa média mais alta, de 30,1%, em 2023. Ainda assim, isso representou uma queda de quase 11 pontos percentuais em relação a 2022.

Esse movimento indica que, apesar das taxas mais elevadas que a média do mercado, as fintechs estão conseguindo reduzir os juros para a pessoa jurídica ano a ano, possivelmente devido a uma melhoria na avaliação de risco ou eficiência operacional.

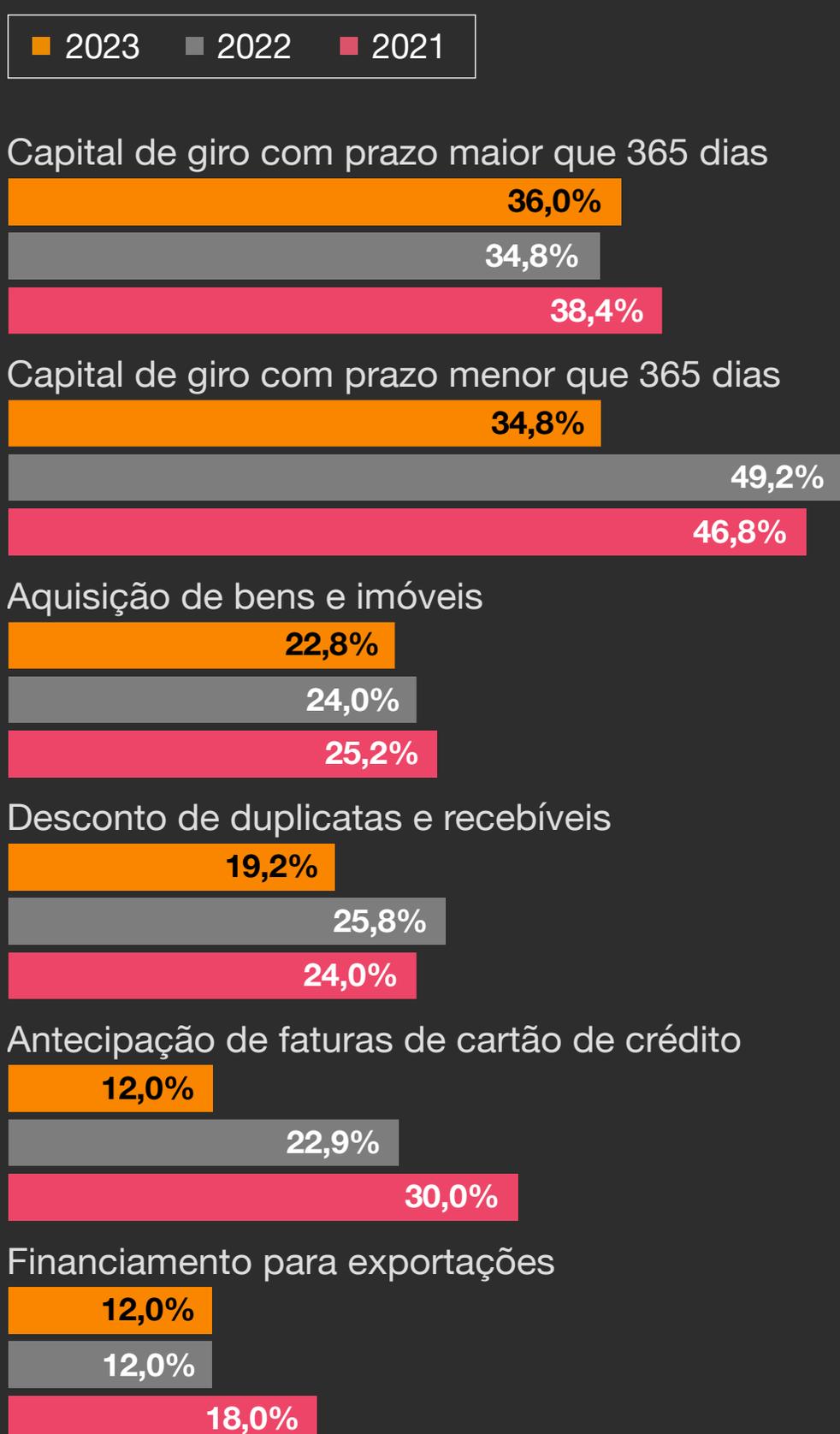
Taxas médias de juros anuais



O capital de giro segue com as maiores taxas de juros entre os produtos de crédito para a pessoa jurídica, embora com médias menores do que em 2022 para empréstimo com prazo inferior a 365 dias.

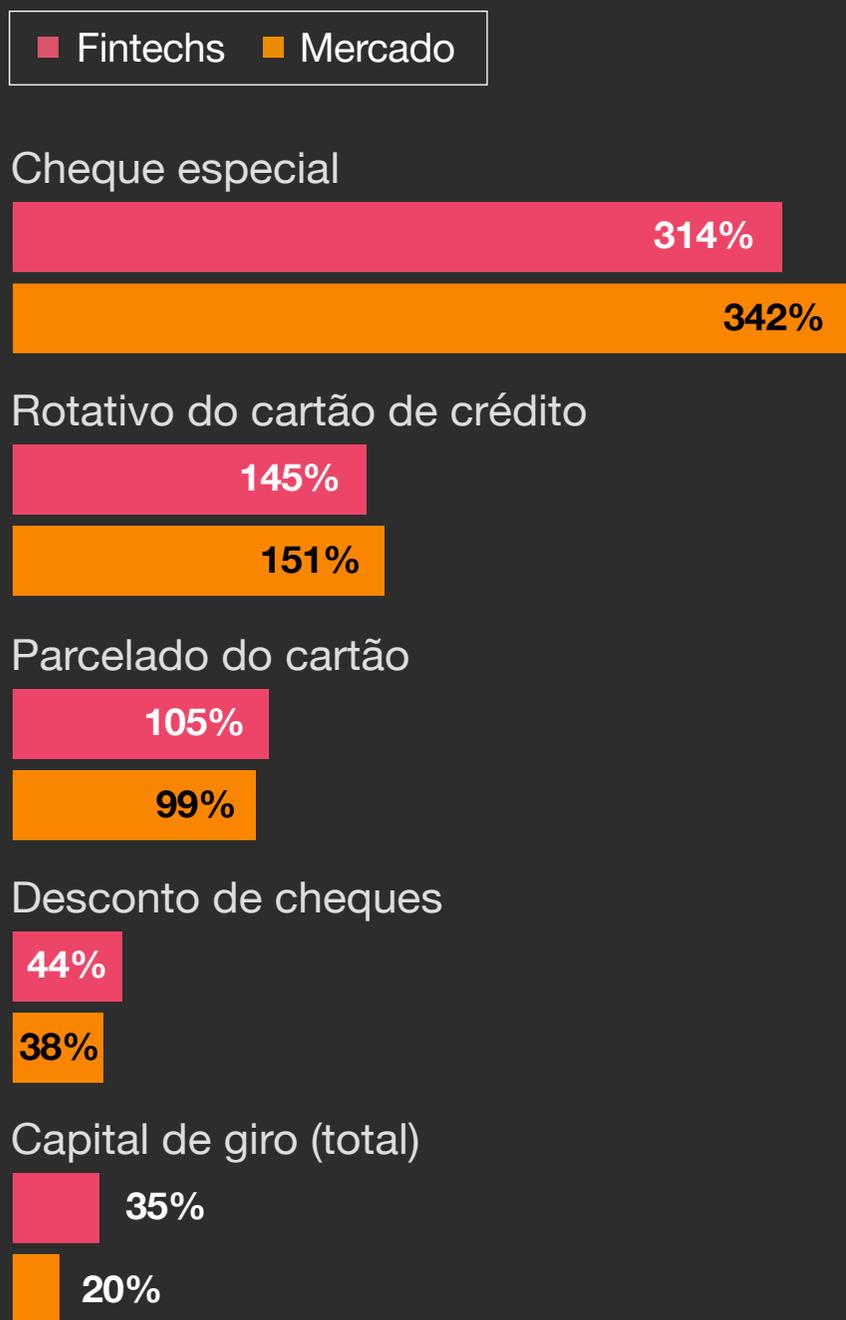
As fintechs têm seguido a tendência geral de redução das taxas médias de juros no Brasil – segundo o BC, os juros no crédito livre para empresas caíram para 21,1% ao ano em 2023, com uma diminuição de 1,9 ponto percentual em relação à média de 2022.

Taxas de juros anuais por tipo de produto



As fintechs se mostram mais competitivas do que o mercado em geral em algumas categorias de crédito para a pessoa jurídica, cobrando taxas de juros menores no cheque especial e no rotativo do cartão de crédito.

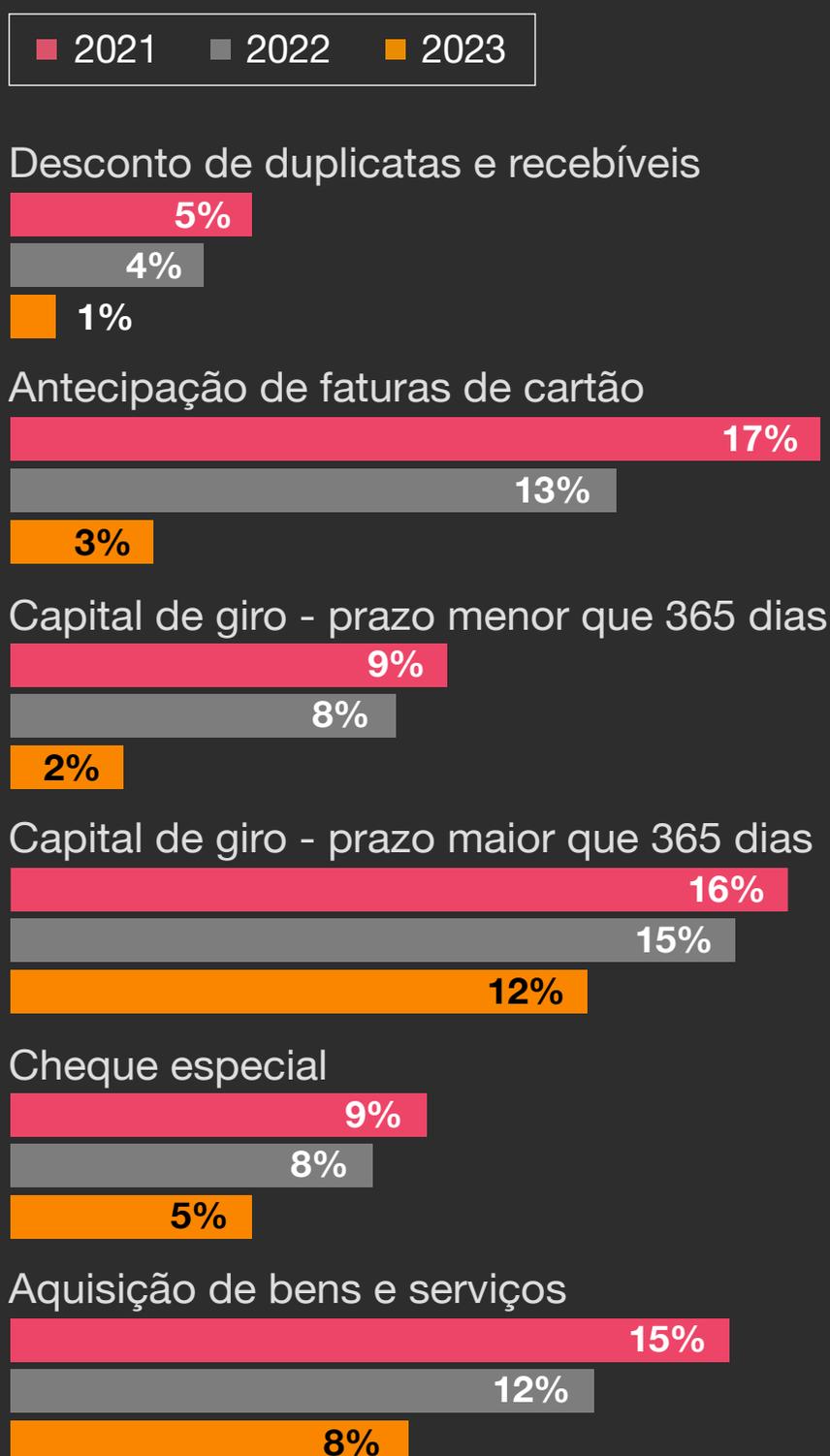
Comparação entre os juros cobrados por fintechs e o mercado em geral (2023)



Em 2023, as fintechs conseguiram melhorar a gestão de crédito e reduzir a inadimplência nas principais categorias de produtos e serviços para PJ. A inadimplência média nas carteiras PJ das fintechs (3,9%) está próxima da média geral informada pelo Banco Central (3,5%), o que indica um desempenho sólido das fintechs nesse aspecto.

A tendência geral de redução é consistente em todas as categorias apresentadas no gráfico a seguir, o que representa uma evolução positiva no controle de riscos e na recuperação de créditos. A inadimplência em capital de giro com prazos acima de um ano continua sendo a maior, mas diminuiu de 15% para 12%.

Evolução da taxa de inadimplência





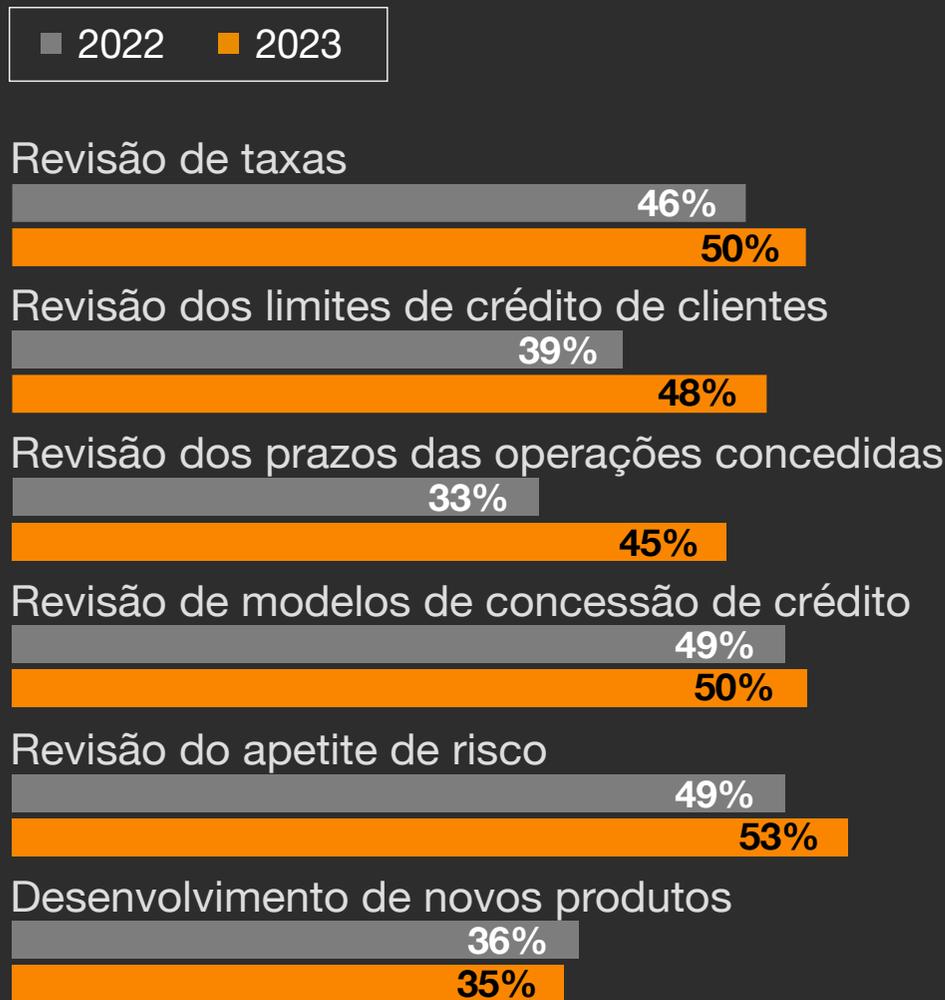
Os desafios da competitividade

As fintechs adotaram várias ações estratégicas para melhorar a performance e manter a competitividade. Houve um foco claro na melhoria das condições e processos de crédito, conforme indicado pelo aumento na revisão de taxas, limites e prazos.

A revisão do apetite ao risco e a estabilidade na adaptação dos modelos de concessão de crédito também indicam que o setor está se esforçando para manter a robustez e a competitividade, enquanto o desenvolvimento de novos produtos mostra uma tendência à inovação, ainda que com uma leve redução em comparação ao ano anterior.



Ações para melhoria de desempenho



Flexibilidade na captação de recursos

As fintechs enfrentaram desafios para atrair investimentos externos em 2023, devido a um ambiente de mercado volátil e ao aumento nos custos de capital. Diante dessas dificuldades, observou-se uma adaptação nas estratégias de captação de recursos, com uma diversificação nas fontes de financiamento.

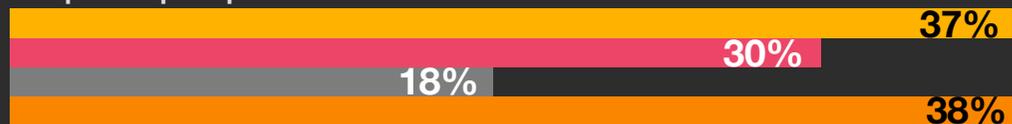
Houve um crescimento do uso de capital próprio, explicado parcialmente pelo aumento na concessão de licenças de operação pelo BC, que exige aportes significativos por parte das empresas. A mudança de estratégias incluiu também um aumento no uso de debêntures e certificados de recebíveis como forma de reduzir a dependência de capital externo.

Nesse processo, a regulação tem desempenhado um papel crucial. Mudanças na legislação e nas normas do Banco Central têm provocado ajustes nos instrumentos financeiros utilizados. Essas alterações regulatórias impulsionam uma reinvenção contínua nas práticas de mercado, promovendo a adaptação das fintechs às novas realidades econômicas e regulatórias.

Fontes de captação e investimento



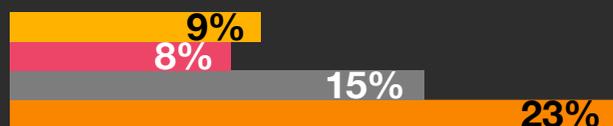
Capital próprio



Certificados de recebíveis



Debêntures



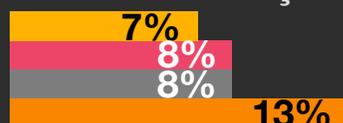
FIDC¹



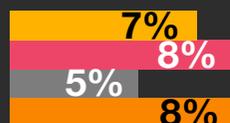
Participação externa²



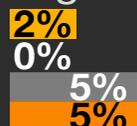
Emissão de ações ordinárias



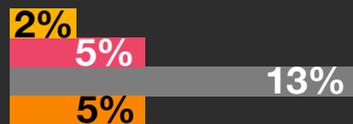
Dívida conversível em ação



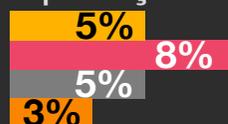
Organizações de fomento³



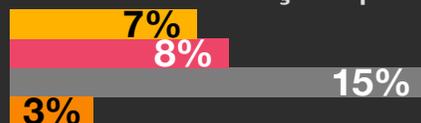
Linha de crédito⁴



Operação ativa vinculada⁵



Emissão de ação preferencial



Obs.:

¹ FIDC: Fundos de Investimento em Direitos Creditórios

² Parcerias comerciais, colaborações e joint ventures

³ BNDES, BID etc.

⁴ Empréstimos e financiamentos com bancos ou fundos

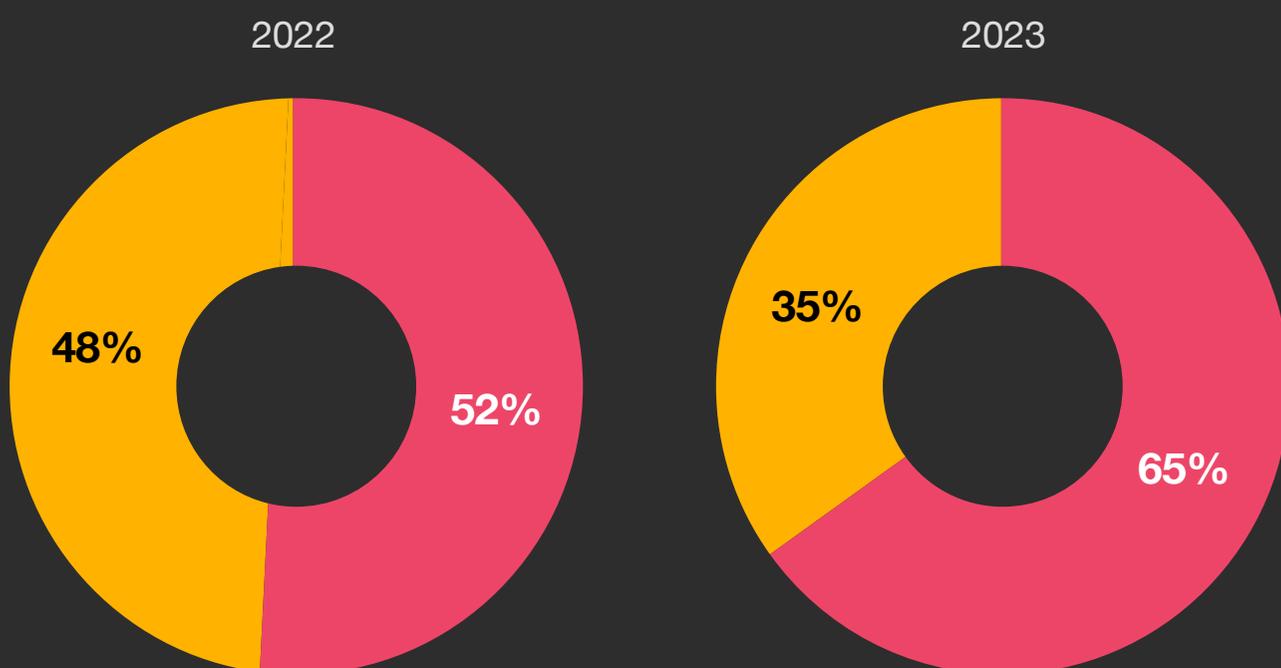
⁵ Resolução BC nº 2.921

Repasses de recursos direcionados como MPO, SFH, Finame, Pronampe e outros não têm relevância nas amostras de 2022 e 2023.

As fintechs decidiram realocar a maior parte dos recursos para a concessão de crédito em 2023. Esse aumento pode ser interpretado como uma resposta às oportunidades de mercado ou às necessidades de capital para expandir sua base de clientes e volumes de empréstimo. A tendência reflete também um ambiente de competição acirrada, no qual a ampliação da oferta de crédito se torna um diferencial estratégico importante.

Destinação de recursos

- Manutenção / Expansão operacional
- Operações financeiras (concessão de crédito)



Um novo foco para a inteligência artificial

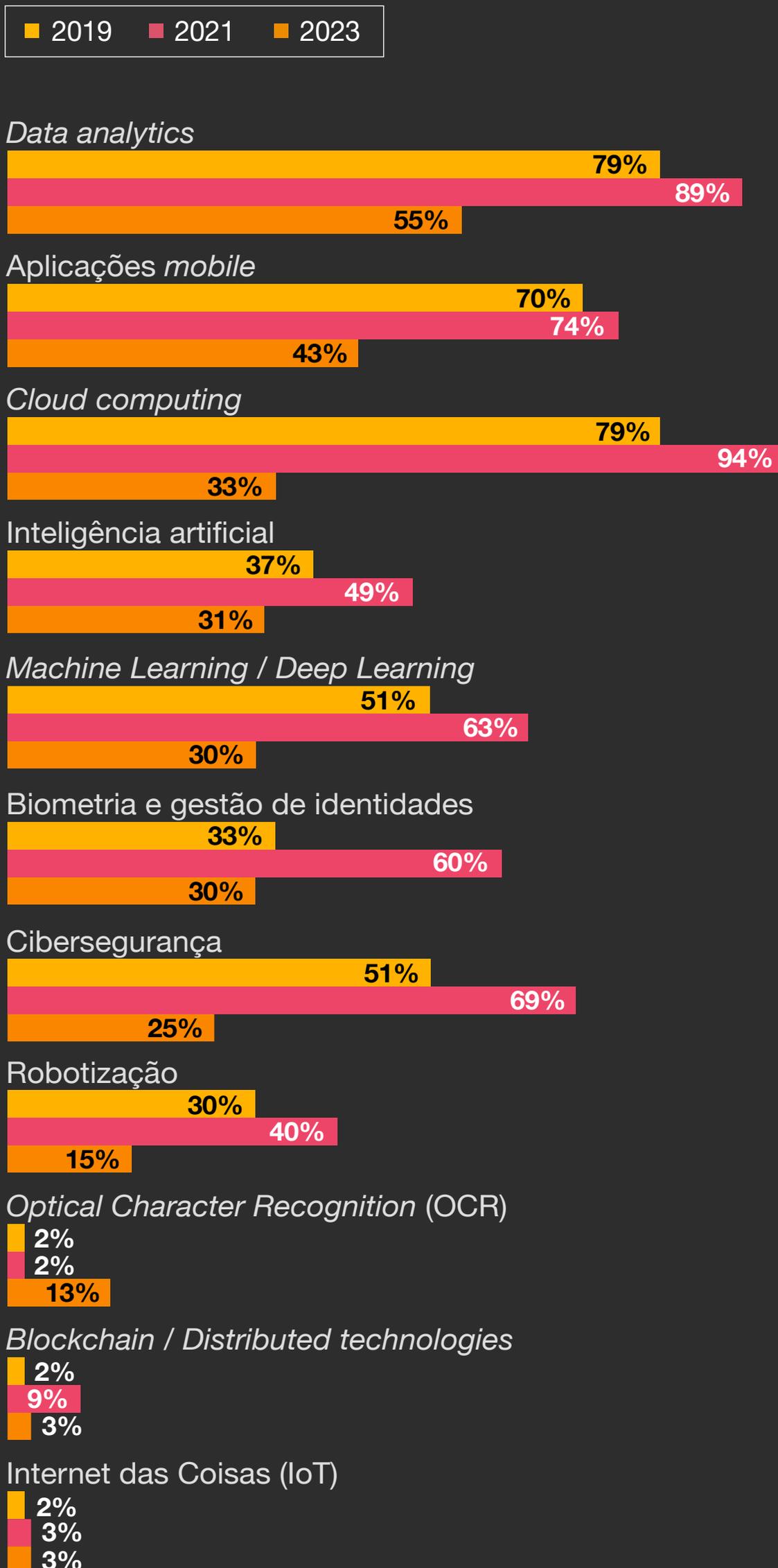
As fintechs já fazem uso da inteligência artificial (IA) para modelagem e avaliação de crédito, buscando determinar adequadamente a elegibilidade do consumidor ao crédito e as taxas mais adequadas a serem cobradas.

Com o surgimento da IA generativa, porém, há um foco crescente na automação de processos, especialmente em funções voltadas ao atendimento ao consumidor, o que pode melhorar significativamente a produtividade e transformar a interação entre empresas e clientes, permitindo que robôs respondam de forma contextualizada às dúvidas dos usuários.

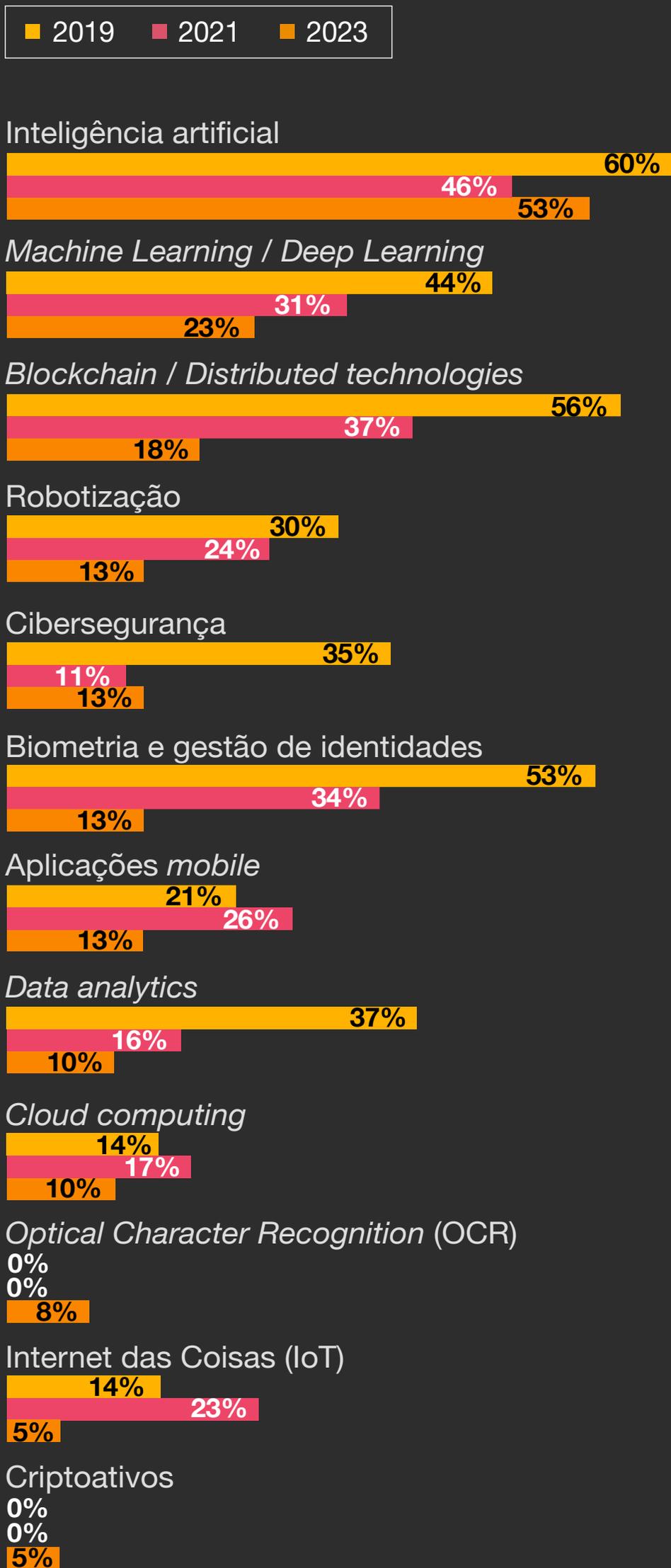
Assim, enquanto outras tecnologias, como o *blockchain*, enfrentam uma queda de interesse devido a desafios regulatórios e um mercado complexo, a IA se mantém como um pilar central das apostas tecnológicas das fintechs nos próximos dois anos, com 53% de menções dos entrevistados. Ela não só continua a aprimorar a tomada de decisões, mas também está revolucionando o relacionamento direto com o consumidor e aumentando a eficiência operacional das empresas.



Evolução das tecnologias já adotadas (%)



Evolução das tecnologias que as fintechs pretendem adotar (%)



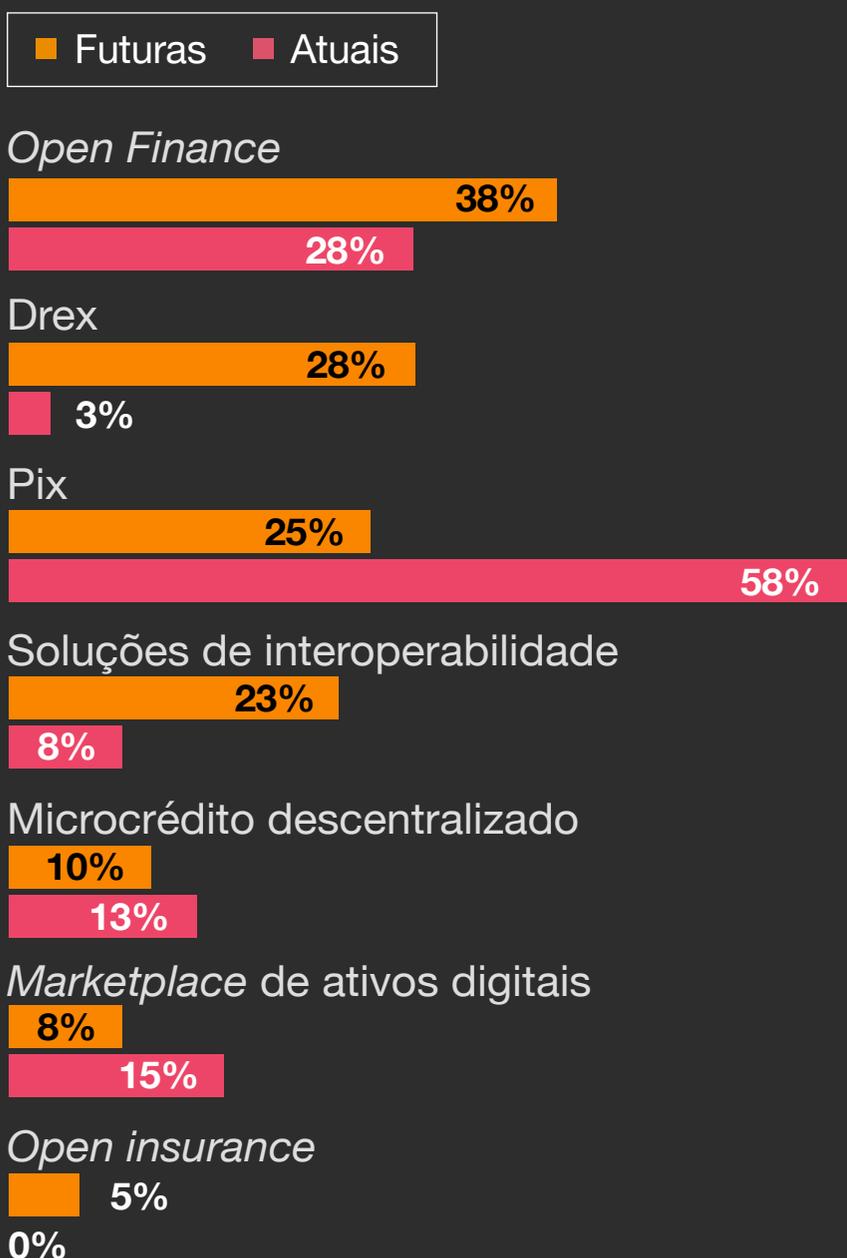
Inovações financeiras

O Drex (moeda digital do Banco Central) e as soluções de interoperabilidade devem desempenhar um papel crucial na redução de barreiras no mercado financeiro, nivelando o campo de atuação para novos entrantes e aumentando a competitividade.

O projeto-piloto do Drex está em sua primeira fase em uma plataforma operada pelo BC, com transações simuladas que ainda não representam operações financeiras reais. A expectativa é que a população comece a testar a plataforma no segundo semestre de 2025.

Essas inovações têm potencial para reduzir riscos, diminuir os custos de capital e melhorar a experiência do cliente, criando um ambiente no qual conquistar a atenção do consumidor, desenvolvendo relacionamentos, se torna o novo campo de batalha dos *players* do setor de crédito, substituindo a antiga disputa por capital.

Iniciativas de inovação financeira



Considerações finais

O estudo revela que as fintechs de crédito no Brasil estão prosperando em um cenário desafiador, impulsionadas por uma crescente confiança dos consumidores nos serviços financeiros digitais.

A expansão da base de clientes e o aumento significativo no volume de crédito revelam um setor dinâmico e em constante evolução, pronto para enfrentar os desafios futuros e explorar novas oportunidades.

Inovações tecnológicas, como a IA generativa, permanecem centrais na estratégia das fintechs, e as colocam em posição de continuar impulsionando a transformação digital no setor financeiro.



Contatos

ABCD

Fundada em 2016, a Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD) tem como missão fomentar e desenvolver, por meio de tecnologia e inovação, o sistema operacional, jurídico e financeiro do mercado de crédito digital, fortalecendo a representação do setor, em benefício da sociedade e do desenvolvimento econômico e social do país. Nossos membros atuam das mais diversas formas no ecossistema de crédito brasileiro, sempre com o intuito de oferecer melhores produtos e serviços para a sociedade como um todo.



Francisco Ferreira

Presidente

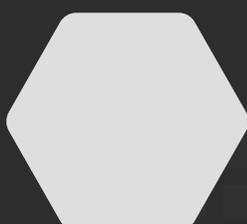
contato@creditodigital.org.br



Claudia Amira Fiaschitello

Diretora executiva

claudia.amira@creditodigital.org.br



Contatos

PwC Brasil

Somos um Network de firmas presente em mais de 150 territórios, com cerca de 320 mil profissionais dedicados à prestação de serviços de qualidade em auditoria e asseguração, consultoria tributária e societária, consultoria de negócios e assessoria em transações.



Lindomar Schmoller

Sócio e líder de Serviços Financeiros
lindomar.schmoller@pwc.com



Willer Marcondes

Sócio da Strategy& e líder de Consultoria em Serviços Financeiros
willer.marcondes@pwc.com



Luiz Ponzoni

Sócio e líder de Consultoria em Risk Transformation
luiz.ponzoni@pwc.com



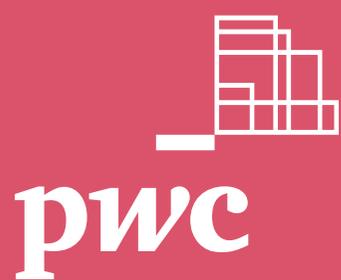
Luiz Guedes

Diretor de Consultoria em Risk Transformation
luiz.guedes@pwc.com



Bruno Candea

Gerente de Consultoria em Risk Transformation
bruno.candea@pwc.com



Acesse o site:

www.pwc.com.br

Siga a PwC nas redes sociais



Neste documento, "PwC" refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., firma membro do network da PricewaterhouseCoopers, ou conforme o contexto sugerir, ao próprio network. Cada firma membro da rede PwC constitui uma pessoa jurídica separada e independente. Para mais detalhes acerca do network PwC, acesse: www.pwc.com/structure

© 2024 PwC Strategy& do Brasil Consultoria Empresarial Ltda.