UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO
CIÊNCIAS ECONÔMICAS

VÍTOR HUGO CORRÊA COSTA

ANÁLISE DA EXPANSÃO DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS NO BRASIL: IMPACTOS NA INCLUSÃO FINANCEIRA E NO SISTEMA BANCÁRIO TRADICIONAL

e53224

https://doi.org/10.63026/acertte.v5i3.224

OSASCO, SP
2025

VÍTOR HUGO CORRÊA COSTA

ANÁLISE DA EXPANSÃO DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS NO BRASIL: IMPACTOS NA INCLUSÃO FINANCEIRA E NO SISTEMA BANCÁRIO TRADICIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora do curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de São Paulo, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas

Orientador(a): Márcia Mello Costa De Liberal

OSASCO, SP
2025

Corrêa Costa, Vítor Hugo.
Análise da Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: Impactos na Inclusão Financeira e no Sistema Bancário Tradicional / Vítor Hugo Corrêa Costa – Osasco, 2025.
46 f.
Monografia (Bacharelado em Ciências Econômicas) - Universidade Federal de São Paulo, Escola Paulista de Política, Economia e Negócios, 2025.

Orientador(a): Márcia Mello Costa De Liberal.
Título em Inglês: Analysis of the Expansion of Banking Correspondents in Brazil: Impacts on Financial Inclusion and the Traditional Banking System

1. Correspondentes Bancários 2. Inclusão Financeira 3. Expansão 4. Acesso I. Nome e Sobrenome da orientadora II. Título

ANÁLISE DA EXPANSÃO DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS NO BRASIL:
Impactos na Inclusão Financeira e no Sistema Bancário Tradicional

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à banca examinadora do curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de São Paulo, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas

Aprovado em: 17 de fevereiro de 2025

Profa. Dra. Márcia Mello Costa De Liberal - Orientadora
Universidade Federal de São Paulo

Prof. Dr. Daniel Augusto Feldmann
Universidade Federal de São Paulo

RESUMO

Esta monografia busca avaliar a expansão dos correspondentes bancários no Brasil, focando em seu papel na inclusão financeira, suas implicações para o sistema bancário tradicional e o impacto sobre a população desbancarizada, por meio de uma metodologia qualitativa e exploratória, com análise documental e revisão bibliográfica da literatura acadêmica e institucional disponível visando identificar os principais fatores que impulsionaram a expansão dos correspondentes bancários no Brasil, analisar os efeitos da expansão dos correspondentes bancários na inclusão financeira, especialmente para populações de baixa renda e áreas remotas com acesso limitado aos serviços bancários tradicionais e avaliar as implicações da proliferação dos correspondentes bancários para o sistema bancário tradicional, incluindo as mudanças nas estratégias dos bancos e a regulação governamental relacionada a esses correspondentes. Como conclusão, o estudo sugere que, para garantir a sustentabilidade do modelo, é necessário investir na modernização dos correspondentes bancários, melhorar as condições de trabalho e atualizar a regulamentação vigente, com vistas a fortalecer a inclusão financeira e promover um serviço bancário mais seguro e eficiente.

Palavras-chave: Correspondentes Bancários; Inclusão Financeira; Segurança.

ABSTRACT

This monograph seeks to evaluate the expansion of banking correspondents in Brazil, focusing on their role in financial inclusion, their implications for the traditional banking system, and the impact on the unbanked population, through a qualitative and exploratory methodology, with documentary analysis and bibliographic review of the available academic and institutional literature, aiming to identify the main factors that drove the expansion of banking correspondents in Brazil, analyze the effects of the expansion of banking correspondents on financial inclusion, especially for low-income populations and remote areas with limited access to traditional banking services and evaluate the implications of the proliferation of banking correspondents for the conventional banking system, including changes in banks' strategies and government regulation related to these correspondents. In conclusion, the study suggests that to ensure the model's sustainability, it is necessary to invest in the modernization of banking correspondents, improve working conditions, and update current regulations, to strengthen financial inclusion and promote a safer and more efficient banking service.

Keywords: Banking Correspondents; Financial Inclusion; Security.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 8
2 REVISÃO PRELIMINAR DA BIBLIOGRAFIA RELEVANTE 10
2.1 Expansão dos Correspondentes Bancários e Impacto no Setor Financeiro 10
2.2 Expansão e Impactos dos Correspondentes Bancários na Economia Brasileira 17
2.3 Desafios e Oportunidades para a Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil 21
2.4 Perspectivas Futuras para os Correspondentes Bancários no Brasil 24
3 PROBLEMA E HIPÓTESE 29
3.1 Problema 29
3.2 Hipótese 29
4 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS 30
4.1 Objetivo Geral 30
4.2 Objetivos Específicos 30
4.3 Justificativas 30
5 METODOLOGIA DE ANÁLISE PROPOSTA 32
6 DISCUSSÃO SOBRE A BASE DE DADOS 34
7 RESULTADOS OBTIDOS 36
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS 38
BIBLIOGRAFIA 40

1 INTRODUÇÃO

A expansão dos correspondentes bancários no Brasil representa uma das iniciativas mais significativas para democratizar o acesso a serviços financeiros e promover a inclusão bancária no país. Este processo de crescimento, impulsionado por políticas regulatórias e incentivos governamentais, tem como objetivo ampliar o acesso aos serviços bancários essenciais, especialmente para grupos e áreas que historicamente ficaram à margem do sistema financeiro formal. No Brasil, onde vastas áreas rurais e suburbanas carecem de agências bancárias, os correspondentes bancários desempenham um papel crucial, atuando como intermediários que oferecem serviços em nome de instituições financeiras.

O surgimento desses correspondentes no país está ligado a um contexto de desigualdade socioeconômica e geográfica, em que grande parte da população rural e das periferias urbanas não tem acesso direto a agências bancárias. Essa estrutura foi inicialmente impulsionada nos anos 2000, quando o governo federal e o Banco Central do Brasil identificaram a necessidade de desenvolver meios alternativos de acesso aos serviços financeiros. Essa iniciativa visava mitigar as disparidades regionais e tornar os serviços bancários mais acessíveis à população de baixa renda.

Ao longo do tempo, a rede de correspondentes bancários consolidou-se como um importante canal de inclusão financeira, oferecendo serviços que vão desde o pagamento de contas e saques até operações mais complexas, como a concessão de microcrédito e a abertura de contas bancárias. Este processo possibilitou um aumento expressivo na bancarização da população, refletindo-se em uma maior movimentação econômica nas regiões atendidas e na elevação do índice de inclusão social. Os correspondentes bancários passaram a ser o principal ponto de contato para milhões de brasileiros, diminuindo tanto a distância física quanto a simbólica entre as instituições financeiras e seus clientes.

O sucesso dos correspondentes bancários no Brasil também está relacionado ao desenvolvimento de parcerias estratégicas com estabelecimentos comerciais locais, como farmácias, supermercados e lotéricas. Essas parcerias permitiram que serviços financeiros se tornassem parte do cotidiano dos cidadãos, que agora podem realizar transações bancárias em pontos de fácil acesso. Essa capilaridade é uma das

principais razões pelas quais o modelo de correspondentes bancários se tornou um fenômeno no Brasil, diferenciando-se dos padrões observados em outros países.

Ademais, os correspondentes bancários trouxeram dinamismo e praticidade para as instituições financeiras, que podem expandir sua rede de atendimento sem precisar construir novas agências. Esse modelo reduz custos operacionais e de infraestrutura para os bancos, enquanto amplia a conveniência para os clientes. Os correspondentes oferecem uma solução inovadora para o sistema bancário, que passou a contar com uma estrutura mais flexível e adaptada à realidade socioeconômica do país.

No entanto, a expansão dos correspondentes bancários no Brasil não ocorre sem desafios. Entre os principais obstáculos estão questões de segurança, tanto para os estabelecimentos parceiros quanto para os clientes, uma vez que as transações em locais sem a estrutura de segurança típica de uma agência bancária estão mais suscetíveis a fraudes e roubos. Além disso, a regulamentação e supervisão desse setor enfrentam desafios únicos, pois é necessário assegurar que os correspondentes operem com o mesmo rigor e transparência que as agências bancárias.

Outro ponto relevante é o impacto da expansão dos correspondentes bancários na economia informal e na exclusão financeira. Embora tenha havido avanços significativos, ainda existem barreiras para a inclusão de todos os brasileiros no sistema financeiro, principalmente aqueles que vivem em regiões muito afastadas e com infraestrutura limitada. A dependência dos correspondentes bancários em áreas mais pobres pode, em alguns casos, limitar o desenvolvimento de serviços bancários mais completos e estruturados nessas localidades.

Neste contexto, o presente estudo propõe-se a analisar o impacto da expansão dos correspondentes bancários no Brasil, identificando os benefícios e desafios enfrentados por esse modelo e propondo recomendações para fortalecer e aprimorar sua atuação. A partir de uma abordagem histórica e analítica, pretende-se contribuir para a compreensão do papel dos correspondentes bancários na inclusão financeira e no desenvolvimento socioeconômico brasileiro.

2 REVISÃO PRELIMINAR DA BIBLIOGRAFIA RELEVANTE

2.1 Expansão dos Correspondentes Bancários e Impacto no Setor Financeiro

A expansão dos correspondentes bancários no Brasil tem transformado profundamente o sistema financeiro, especialmente em áreas de difícil acesso. Conforme Bouzan (2019), essa transformação foi facilitada pela concentração bancária, que permitiu aos bancos expandirem suas operações de maneira eficiente, sem a necessidade de abrir novas agências físicas, utilizando a infraestrutura já existente.

Além disso, mudanças no sistema financeiro também impactaram a ação sindical, especialmente no que se refere aos trabalhadores desses correspondentes. Colombi e Krein (2020) discutem o caso do Sindicato dos Bancários de São Paulo, mostrando como o crescimento dos correspondentes criou novas demandas para a representação sindical, visto que esses trabalhadores muitas vezes enfrentam condições de trabalho precárias e menos direitos que os bancários tradicionais.

No contexto da reorganização espacial das redes bancárias, Dias e Lenzi (2019) destacam que a expansão dos correspondentes foi uma estratégia adaptativa e inovadora. Essa expansão permitiu aos bancos alcançar clientes em áreas remotas e anteriormente desassistidas, promovendo a inclusão financeira e fomentando a movimentação econômica em comunidades de difícil acesso ao sistema financeiro tradicional.

A análise de Dropa, Biavaschi e Vazquez (2020) explora as contradições do trabalho nos correspondentes bancários, apontando que o modelo envolve forte precarização das condições laborais. A terceirização no setor, segundo os autores, reflete uma tendência à exclusão desses trabalhadores de benefícios garantidos aos bancários, o que torna o ambiente de trabalho inseguro e menos regulamentado.

Em sua pesquisa, Jayo e Diniz (2023) apresentam um mapeamento dos modelos de gestão dos correspondentes bancários no Brasil, destacando a variedade de abordagens adotadas por instituições financeiras para gerir esses pontos de atendimento. Eles observam que, embora os correspondentes estejam disseminados em todo o país, há diferenças significativas entre os modelos de gestão, que são ajustados conforme as particularidades de cada banco e as necessidades regionais.

Maciel, Ferraz, Biondini e Franco (2021) examinam o setor bancário brasileiro através de uma análise da centralização de capitais e mudanças na composição orgânica. A expansão dos correspondentes, de acordo com os autores, é parte dessa estratégia de centralização, permitindo que os bancos aumentem seu controle e reduzam custos, fortalecendo sua estrutura sem investir em novas agências físicas.

A pesquisa de Mohan (2021) explora as experiências de inclusão financeira em países como Brasil e África do Sul, e observa que os correspondentes bancários brasileiros são eficazes em fornecer acesso a serviços financeiros para populações de baixa renda. Essa inclusão, de acordo com o autor, representa uma ferramenta essencial para reduzir a exclusão bancária e permitir o acesso ao sistema financeiro em áreas mais carentes.

Outro estudo relevante é o de Paula e Alves Júnior (2020), que examina o comportamento dos bancos e o ciclo de crédito no Brasil, contextualizando a atuação dos correspondentes bancários como parte de uma estratégia para lidar com os ciclos econômicos. A análise sugere que a expansão dos correspondentes foi uma forma de os bancos manterem a oferta de crédito em regiões periféricas com menos riscos, resguardando a liquidez ao utilizar esse modelo de atendimento.

Em seu estudo, Soares e Melo Sobrinho (2021) discutem o papel do Banco Central na regulamentação dos correspondentes e a importância do cooperativismo de crédito para as microfinanças no Brasil. Os autores apontam que a atuação do Banco Central, ao criar uma base regulatória para os correspondentes, foi fundamental para a legitimação desses pontos de atendimento como canais de inclusão e desenvolvimento financeiro.

Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) focam no uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) pelos correspondentes bancários na oferta de serviços financeiros. O caso do Banco Lemon exemplifica como a integração tecnológica permite a capilaridade dos correspondentes bancários, oferecendo serviços em áreas remotas e facilitando o acesso da população de baixa renda aos serviços financeiros.

Bouzan (2019) também argumenta que o modelo dos correspondentes bancários contribui para a estrutura de mercado oligopolista no setor bancário brasileiro, favorecendo os grandes bancos ao ampliar sua atuação sem um aumento significativo nos custos operacionais. Essa abordagem oferece uma alternativa

competitiva para que os bancos tradicionais ampliem sua presença e alcancem um maior número de clientes.

Além de discutir as questões trabalhistas, Colombi e Krein (2020) trazem à tona as consequências desse modelo para o sistema sindical e para a organização dos trabalhadores. O crescimento dos correspondentes bancários, segundo os autores, intensificou as demandas por novos direitos e benefícios, evidenciando a precarização das condições de trabalho e a falta de regulamentação comparável à dos bancários convencionais.

O estudo de Dias e Lenzi (2019) ressalta que a expansão dos correspondentes também gerou uma reestruturação nos espaços urbanos e rurais. Não só os correspondentes trazem serviços financeiros para áreas carentes, mas também incentivam a economia local, promovendo uma circulação de capital que impulsiona o desenvolvimento nas regiões atendidas.

De acordo com Dropa, Biavaschi e Vazquez (2020), a terceirização dos correspondentes bancários reflete uma lógica de flexibilização das relações de trabalho, agravando a desigualdade no setor bancário. Os autores argumentam que essa estrutura cria uma divisão entre os bancários e os trabalhadores terceirizados, evidenciando a precarização associada aos correspondentes.

Jayo e Diniz (2023) enfatizam que, apesar das vantagens dos correspondentes bancários, a diversidade dos modelos de gestão apresenta desafios na padronização e supervisão do atendimento. A análise desses autores permite uma compreensão das nuances e complexidades do sistema de correspondentes no Brasil, ressaltando tanto as suas contribuições para a inclusão financeira quanto os obstáculos que ainda precisam ser superados.

A expansão dos correspondentes bancários tem gerado um impacto significativo na rede de pontos de atendimento físicos dos bancos, promovendo uma reestruturação tanto no modelo de operação quanto na distribuição geográfica dos serviços financeiros. Ao substituir a necessidade de abrir novas agências físicas, os bancos passaram a utilizar uma rede de correspondentes bancários para alcançar áreas remotas, reduzir custos e aumentar a eficiência operacional. Esse modelo descentralizado não apenas facilita o acesso a serviços bancários em locais desassistidos, mas também transforma a estrutura da rede de atendimento, impactando tanto a infraestrutura quanto as relações de trabalho no setor. A tabela a seguir ilustra de forma detalhada os principais efeitos dessa expansão na rede de

pontos de atendimento físicos.

Tabela 1 - Impactos da Expansão dos Correspondentes Bancários na Rede de Pontos de Atendimento Físicos dos Bancos

Aspecto	Descrição	Impacto na Rede de Pontos de Atendimento Físicos
Expansão da rede de atendimento	Os correspondentes bancários permitem que os bancos alcancem áreas remotas e periféricas.	Redução da necessidade de abrir novas agências físicas, com a utilização de pontos de atendimento já existentes (ex: mercados, farmácias).
Eficiência operacional	A utilização de correspondentes bancários permite uma distribuição mais eficiente dos serviços financeiros.	Diminuição da quantidade de agências físicas necessárias, resultando em uma maior centralização e redução de custos operacionais.
Inclusão financeira	Ampliação do acesso a serviços bancários em localidades que antes não tinham cobertura.	Expansão da presença do banco em áreas desassistidas sem a necessidade de construção de novas agências físicas.
Redução de custos	O modelo de correspondentes bancários ajuda os bancos a reduzir os custos com infraestrutura física.	Diminuição na necessidade de investimentos em agências físicas, economizando custos com construção e manutenção.
Reestruturação da rede bancária	Correspondentes bancários podem operar em locais com menor infraestrutura, promovendo a descentralização dos serviços.	Reorganização da rede de pontos de atendimento, diminuindo a dependência de grandes agências e criando uma rede de pontos menores e mais distribuídos.
Flexibilidade e adaptação local	A gestão dos correspondentes varia conforme as especificidades regionais e do próprio banco.	Permite a adaptação da rede de pontos de atendimento conforme as necessidades locais, sem a rigidez de uma rede de agências físicas tradicionais.
Redefinição de espaços urbanos e rurais	Correspondentes bancários são estabelecidos em áreas urbanas e rurais para atender as populações carentes.	Modificação no uso do espaço físico urbano e rural, com a integração de serviços bancários em estabelecimentos comerciais e locais de fácil acesso.
Impacto nas relações de trabalho	A expansão cria novas oportunidades de emprego, mas também desafios relacionados à precarização laboral.	Possível diminuição do número de funcionários em agências físicas, com aumento de trabalhadores terceirizados em pontos de atendimento.

Fonte: Autor (2025)

Os serviços intermediados pelos correspondentes bancários no Brasil estão principalmente focados em empréstimos e financiamentos, que representam a maior

parte das atividades desempenhadas. Outros serviços incluem recebimentos e pagamentos relativos a contas bancárias, como contas de depósito à vista, a prazo e de poupança, além de serviços ligados a convênios e à emissão de cartões de crédito. Esses serviços são essenciais para ampliar o acesso da população aos serviços financeiros, especialmente em locais onde a presença de agências bancárias é limitada (ASSUNÇÃO, 2013; KUMAR et al., 2006).

Nos últimos anos, o crescimento das instalações de correspondentes bancários superou o das agências bancárias, com uma expansão notável, especialmente em regiões periféricas ou com maior dificuldade de acesso aos serviços financeiros tradicionais. Este aumento reflete a necessidade crescente de oferecer serviços financeiros mais acessíveis, especialmente em áreas mais distantes dos grandes centros urbanos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010; GAUTAM e MAS, 2008).

A instalação de correspondentes tem se mostrado mais pronunciada em cidades menores, onde as agências bancárias não são viáveis devido a questões de custo e demanda. Essa tendência de expansão dos correspondentes em áreas periféricas ou menos desenvolvidas foi observada em várias regiões, com a presença crescente desses estabelecimentos em locais com menor densidade de agências bancárias (BURGESS e PANDE, 2005; DEGRYSE e ONGENA, 2005).

A correlação entre a presença de agências bancárias e correspondentes é positiva, indicando que, em algumas áreas, a instalação de um tipo de serviço pode incentivar a presença do outro. No entanto, essa correlação diminui em cidades de menor porte, o que sugere que, em localidades menores, as agências bancárias e os correspondentes podem desempenhar papéis complementares em vez de coexistirem de forma sinérgica (LEVINE, 2005; AGHION e BOLTON, 1997).

Diversos fatores socioeconômicos contribuem para o crescimento da rede de correspondentes bancários, sendo o dinamismo da atividade econômica local e o nível de educação financeira da população os principais determinantes. Regiões com maior poder aquisitivo e melhor infraestrutura financeira tendem a atrair tanto agências como correspondentes, criando um ciclo de expansão de serviços financeiros (GUISO et al., 2004; BLACK e STRAHAN, 2002).

Embora a presença de correspondentes seja mais forte em áreas com menor infraestrutura bancária, em locais com mais agências, os correspondentes atuam como um complemento, atendendo a demandas específicas de clientes que necessitam de serviços financeiros de forma mais acessível. Essa função

complementar é ainda mais evidenciada em áreas com grandes concentrações urbanas, onde a instalação de novas agências bancárias pode ser mais difícil ou menos rentável (PETERSEN e RAJAN, 2002; BANERJEE e MOLL, 2010).

Quando os dados foram controlados por efeito fixo, que elimina a influência das características fixas de cada município, observou-se uma relação negativa e significativa entre a presença de agências bancárias e correspondentes, sugerindo uma possível relação de substituição entre ambos. Ou seja, em algumas localidades, a expansão dos correspondentes bancários pode reduzir a necessidade de mais agências físicas (WOOLDRIDGE, 2002; ASSUNÇÃO, 2013).

Em cidades maiores, a instalação de correspondentes tem sido associada principalmente ao serviço de encaminhamento de pedidos de empréstimos e financiamentos, devido ao maior potencial de desenvolvimento do mercado de crédito. Nessas localidades, os correspondentes desempenham um papel de complementação à oferta de crédito existente nas agências bancárias (COELHO et al., 2010; MAS e SIEDEK, 2008).

A análise também revelou uma relação inversamente proporcional entre a presença de correspondentes bancários e o nível de renda da população. Municípios com menor renda per capita tendem a ter maior presença de correspondentes, uma vez que esses serviços, devido ao seu menor custo operacional, são mais adequados para atender a populações com menor poder aquisitivo, enquanto as agências bancárias preferem se concentrar em locais com maior potencial de lucro (LEVINE, 1997; STIGLITZ e WEISS, 1981).

Os benefícios governamentais, como o Bolsa Família, também influenciam a instalação de correspondentes bancários. O aumento no número de beneficiários do programa está associado à expansão dos correspondentes, que atendem a uma população de baixa renda e que, de outra forma, não teria acesso fácil a uma agência bancária. Essa dinâmica demonstra como os correspondentes têm contribuído para a inclusão financeira de grupos vulneráveis (KUMAR et al., 2006; MAS e SIEDEK, 2008).

A instalação de correspondentes bancários tem sido impulsionada pela necessidade de distribuição dos benefícios governamentais, especialmente em regiões onde as agências bancárias são insuficientes ou ausentes. Além disso, o aumento da demanda por serviços financeiros gerada por esses benefícios impulsiona ainda mais a presença de correspondentes, especialmente em municípios mais

distantes ou de difícil acesso (ASSUNÇÃO, 2013; BURGESS e PANDE, 2005).

A presença de correspondentes bancários é impactada positivamente pela introdução do crédito consignado, que se tornou uma forma importante de acesso ao crédito, principalmente para aposentados e pensionistas do INSS. O crédito consignado tem a garantia de pagamento através da folha de pagamento, o que reduz os riscos e torna esse tipo de crédito mais acessível, ampliando a demanda por serviços financeiros que são atendidos, em parte, pelos correspondentes (COELHO et al., 2010; JACK et al., 2010).

O nível de isolamento geográfico de um município, com relação à presença de outras cidades e à disponibilidade de serviços bancários próximos, não se mostrou um fator determinante significativo na instalação de correspondentes. Contudo, a presença de agências bancárias nas cidades vizinhas pode afetar a viabilidade de instalação de novas agências, levando à expansão dos correspondentes, que oferecem uma solução mais econômica e acessível (GAUTAM e MAS, 2008; STIGLITZ e WEISS, 1981).

Embora não se tenha encontrado evidências de que o isolamento geográfico seja um fator decisivo para a instalação de correspondentes, a proximidade com cidades que já oferecem serviços bancários pode ser um fator importante. Em localidades que são próximas a centros urbanos com agências bancárias, os correspondentes desempenham um papel relevante, pois oferecem serviços financeiros de forma mais acessível sem a necessidade de grandes estruturas físicas (BANERJEE e NEWMAN, 1993; BURGESS e PANDE, 2005).

As diferenças econômicas entre as áreas atendidas por correspondentes e agências bancárias são evidentes, com os correspondentes predominando em regiões de menor renda. Ao fornecer serviços financeiros a essa população, os correspondentes bancários contribuem para a inclusão financeira, atendendo a um mercado que, de outra forma, poderia ser negligenciado pelas agências bancárias tradicionais (LEVINE, 2005; GREENWOOD e JOVANOVIC, 1990).

O advento do programa Bolsa Família, em 2003, e o subsequente aumento de beneficiários, principalmente nas áreas mais carentes do Brasil, contribuiu para o aumento da presença dos correspondentes bancários. A presença desses serviços foi uma resposta à necessidade crescente de atender a essa população com serviços financeiros acessíveis e adaptados à sua realidade econômica (KUMAR et al., 2006; GAUTAM e MAS, 2008).

Tabela 2 - Fatores Influenciadores da Expansão dos Correspondentes Bancários

Fatores Influenciadores	Impacto na Expansão dos Correspondentes Bancários
Renda da População	Correspondentes se concentram em áreas de menor renda, onde as agências são menos lucrativas.
Benefícios Governamentais	A presença de programas como o Bolsa Família impulsiona a instalação de correspondentes.
Proximidade de Agências	Em áreas próximas a agências, correspondentes podem ser mais viáveis por menores custos operacionais.
Isolamento Regional	Correspondentes atendem regiões isoladas onde agências bancárias não são viáveis devido à baixa demanda.
Demanda por Crédito	A expansão do crédito consignado aumenta a demanda por serviços bancários, favorecendo os correspondentes.

Fonte: Autor (2024)

Os correspondentes bancários desempenham um papel essencial na expansão do acesso aos serviços financeiros, especialmente em áreas isoladas e de baixa renda. Sua presença complementa ou substitui as agências bancárias, atendendo a uma demanda reprimida por serviços financeiros. Além disso, fatores como benefícios governamentais e proximidade de agências influenciam a instalação desses correspondentes, contribuindo para a inclusão financeira e a redução de barreiras ao acesso bancário no Brasil.

2.2 Expansão e Impactos dos Correspondentes Bancários na Economia Brasileira

A expansão dos correspondentes bancários demonstrou seu impacto em diversos aspectos da economia brasileira, abrangendo tanto áreas urbanas quanto rurais. A descentralização dos serviços financeiros proporcionou às comunidades remotas, com infraestrutura limitada, o acesso a operações bancárias essenciais, o que impulsionou o desenvolvimento local. Essa expansão, como apontado por Dias e Lenzi (2019), foi vista como um avanço na inclusão financeira, levando serviços bancários a milhões de brasileiros que antes não tinham acesso ao sistema financeiro tradicional.

Um dos principais efeitos econômicos dessa expansão é a criação de um novo fluxo de renda para os estabelecimentos parceiros, como mercados e farmácias, que incorporaram serviços bancários às suas atividades diárias. Yokomizo, Diniz e

Christopoulos (2020) mostram que, ao oferecer serviços de saque, pagamento de contas e concessão de crédito, esses pontos de atendimento atraem mais clientes, o que aumenta o faturamento e gera empregos locais. Esse efeito multiplicador contribui para o fortalecimento da economia regional, impulsionando o comércio e os pequenos negócios.

Além disso, a presença dos correspondentes bancários gera uma rede de circulação de capital, essencial para o desenvolvimento sustentável de comunidades menores e áreas periféricas. Mohan (2021) observa que a possibilidade de realizar transações bancárias sem precisar viajar longas distâncias até uma agência facilita o consumo local e diminui a dependência dessas populações em relação aos grandes centros urbanos. Dessa forma, os correspondentes bancários desempenham um papel fundamental na integração econômica e na redução de desigualdades regionais.

No entanto, a expansão dos correspondentes bancários também apresenta desafios, especialmente em relação à segurança das transações realizadas fora de um ambiente bancário tradicional. A ausência de uma estrutura de segurança adequada pode expor esses pontos de atendimento a maiores riscos de fraude e roubo. Dropa, Biavaschi e Vazquez (2020) apontam que, além disso, a proteção dos dados dos clientes se torna um ponto crítico, visto que muitos correspondentes operam com infraestrutura limitada em termos de tecnologia da informação e cibersegurança.

Outro impacto relevante é o efeito da expansão dos correspondentes bancários sobre a concorrência entre instituições financeiras. Bouzan (2019) argumenta que, ao reduzir a necessidade de abrir novas agências, esse modelo reduz os custos operacionais para os grandes bancos, dificultando a entrada de novas instituições e consolidando a presença dos bancos tradicionais. Dessa forma, enquanto os correspondentes promovem a inclusão financeira, também reforçam o domínio dos maiores bancos, favorecendo um mercado oligopolista no setor bancário brasileiro.

No contexto das relações trabalhistas, a proliferação dos correspondentes bancários evidenciou a precarização do trabalho. Muitos trabalhadores desses pontos de atendimento enfrentam condições adversas e carecem de direitos trabalhistas equiparados aos dos bancários convencionais. Colombi e Krein (2020) destacam que esse cenário gera um debate sobre a necessidade de regulamentação e padronização

das condições de trabalho, visando melhorar a segurança e os benefícios para os empregados dos correspondentes bancários.

Do ponto de vista regulatório, o Banco Central do Brasil teve um papel essencial na expansão e regulamentação dos correspondentes bancários, estabelecendo diretrizes que visam garantir a segurança e a eficiência das operações. Soares e Melo Sobrinho (2021) afirmam que essas regulamentações são fundamentais para assegurar a qualidade dos serviços prestados e para proteger os direitos dos consumidores, especialmente em áreas onde a fiscalização bancária é menos rigorosa.

A digitalização dos serviços financeiros representa um novo desafio para os correspondentes bancários, que precisam se adaptar a um contexto onde as transações bancárias estão cada vez mais migrando para plataformas digitais. Paula e Alves Júnior (2020) sugerem que a integração de tecnologias, como aplicativos bancários e sistemas de pagamento eletrônico, é uma necessidade para que os correspondentes continuem relevantes em um mercado em constante transformação. Essa adaptação requer investimentos em infraestrutura tecnológica e na capacitação dos trabalhadores.

Ainda que a expansão dos correspondentes tenha democratizado o acesso a serviços financeiros, ela também apresenta limites em termos de inclusão completa. Em comunidades extremamente isoladas, a infraestrutura de telecomunicações e a falta de uma economia formal ainda dificultam a implementação desses pontos de atendimento. Jayo e Diniz (2023) observam que, embora os correspondentes bancários sejam uma solução eficiente para parte do problema, eles ainda não resolvem a questão da exclusão financeira em sua totalidade.

Outro aspecto relevante é o papel dos correspondentes bancários na concessão de crédito, especialmente para pequenos negócios e indivíduos de baixa renda. Maciel, Ferraz, Biondini e Franco (2021) argumentam que a proximidade desses pontos de atendimento com a população mais vulnerável permite que as instituições financeiras ampliem o crédito para setores que tradicionalmente encontram barreiras no sistema bancário formal. Contudo, essa concessão de crédito exige uma estrutura robusta de análise e acompanhamento, a fim de minimizar os riscos de inadimplência.

Os correspondentes bancários também têm uma função importante no acesso a serviços públicos em áreas remotas. Em parceria com o governo, muitos desses

pontos de atendimento oferecem serviços como pagamento de benefícios sociais e consultas sobre programas governamentais. Colombi e Krein (2020) destacam que essa integração dos correspondentes com políticas públicas é essencial para garantir o acesso universal a serviços financeiros e benefícios sociais em áreas desassistidas.

Soares e Melo Sobrinho (2021) observam que a expansão dos correspondentes bancários foi um elemento fundamental na inclusão de microempreendedores e agricultores familiares, que antes encontravam dificuldades para acessar crédito e realizar operações bancárias. A disponibilização desses serviços em pontos de fácil acesso gera um estímulo econômico local, contribuindo para o crescimento e a estabilidade de pequenos negócios e para a formalização de microempreendedores.

Em áreas urbanas periféricas, a presença dos correspondentes bancários facilita o acesso a operações bancárias de baixo custo, reduzindo a necessidade de deslocamento para regiões centrais. Dias e Lenzi (2019) sugerem que, ao fornecer serviços financeiros em locais estratégicos, os correspondentes bancários ajudam a reduzir a exclusão social e econômica, promovendo uma maior integração da população aos benefícios do sistema bancário.

O crescimento da rede de correspondentes bancários e sua integração com novos métodos digitais também representam uma oportunidade para o setor financeiro expandir a educação financeira entre as comunidades atendidas. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) indicam que a orientação e o suporte aos clientes em relação ao uso de aplicativos bancários, transações eletrônicas e concessão de crédito podem aumentar a confiança e promover uma relação mais consciente com o dinheiro, contribuindo para a sustentabilidade econômica de longo prazo.

Paula e Alves Júnior (2020) destacam que a presença dos correspondentes bancários atua como uma medida de segurança econômica para regiões economicamente vulneráveis, permitindo que os bancos garantam uma oferta de crédito estável sem correr grandes riscos. Dessa forma, a expansão dos correspondentes bancários demonstra ser uma ferramenta eficaz para fortalecer a economia local e apoiar a inclusão financeira de milhões de brasileiros.

2.3 Desafios e Oportunidades para a Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil

O crescimento dos correspondentes bancários no Brasil enfrenta diversos desafios, mas também oferece oportunidades significativas para fortalecer sua atuação no sistema financeiro. Um dos principais desafios está relacionado à segurança dos pontos de atendimento, que muitas vezes carecem de infraestrutura adequada para garantir a proteção de clientes e funcionários. Conforme observam Dropa, Biavaschi e Vazquez (2020), a falta de medidas de segurança em alguns correspondentes expõe essas operações a riscos de fraudes e roubos, o que prejudica a confiança dos usuários nos serviços.

Outro desafio importante é a precarização do trabalho. Em muitos casos, os funcionários dos correspondentes bancários não têm os mesmos direitos trabalhistas que os bancários convencionais, o que pode resultar em alta rotatividade e dificuldades na retenção de pessoal qualificado. Colombi e Krein (2020) destacam que essa desigualdade trabalhista afeta diretamente a qualidade dos serviços prestados e evidencia a necessidade de regulamentações para garantir melhores condições de trabalho.

Além disso, a ausência de padronização na gestão dos correspondentes bancários é outro obstáculo. Jayo e Diniz (2023) apontam que cada instituição financeira adota diferentes abordagens de gestão, o que dificulta a implementação de políticas uniformes de qualidade e segurança. Embora a diversidade de modelos de gestão permita uma adaptação às necessidades locais, também cria barreiras para uma supervisão eficaz.

A modernização tecnológica e a digitalização do setor financeiro representam mais um desafio para os correspondentes bancários, especialmente no que diz respeito à necessidade de investimentos em infraestrutura e capacitação de funcionários. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) argumentam que, apesar de a digitalização poder ampliar o alcance dos correspondentes, sua implementação muitas vezes ultrapassa o orçamento disponível.

Por outro lado, as oportunidades são consideráveis, principalmente no âmbito da inclusão financeira. A expansão dos correspondentes bancários tem o potencial de levar serviços financeiros a comunidades que antes estavam à margem do sistema, promovendo o desenvolvimento local e fomentando a economia regional. Mohan

(2021) observa que, em regiões onde a infraestrutura bancária tradicional é limitada, os correspondentes bancários são essenciais para reduzir a exclusão financeira e promover a circulação de capital.

A expansão dos correspondentes também oferece oportunidades para parcerias com o setor público, especialmente na oferta de serviços de utilidade pública. Soares e Melo Sobrinho (2021) discutem o papel dos correspondentes na integração com políticas governamentais, como a distribuição de benefícios sociais e o pagamento de aposentadorias, que são essenciais para a população em áreas onde a presença estatal é restrita.

Do ponto de vista econômico, a expansão dos correspondentes pode favorecer o desenvolvimento do empreendedorismo local, uma vez que facilita o acesso ao crédito para pequenos negócios e empreendedores informais. Maciel, Ferraz, Biondini e Franco (2021) ressaltam que, ao permitir que microempreendedores acessem linhas de crédito e outros serviços financeiros, os correspondentes bancários incentivam a formalização de negócios e promovem o crescimento da economia local.

Outro aspecto positivo da expansão dos correspondentes é a possibilidade de educação financeira. Muitos clientes que utilizam esses serviços bancários têm pouco ou nenhum contato com o sistema financeiro tradicional e, ao aprenderem sobre operações bancárias, podem se tornar usuários mais conscientes. Bouzan (2019) destaca que o acesso contínuo a esses serviços permite aos clientes uma melhor compreensão dos produtos financeiros, o que contribui para decisões financeiras mais informadas.

A adaptação dos correspondentes bancários ao ambiente digital também apresenta oportunidades, pois muitos brasileiros ainda não têm acesso a uma agência física próxima, mas possuem acesso a dispositivos móveis. Paula e Alves Júnior (2020) argumentam que a digitalização dos serviços pode expandir o alcance dos correspondentes, levando serviços bancários diretamente às mãos dos usuários, o que potencializa a inclusão financeira e reduz a necessidade de deslocamento.

Outro ponto a ser considerado é o papel dos correspondentes na mitigação de crises econômicas. Durante períodos de retração, como em crises financeiras, esses pontos de atendimento oferecem uma solução de baixo custo para a expansão do crédito, permitindo que a economia local mantenha um fluxo constante de capital. Dias e Lenzi (2019) enfatizam que essa flexibilidade é essencial para a resiliência econômica de regiões dependentes do comércio local.

No que se refere à sustentabilidade do modelo, a presença dos correspondentes bancários reduz a pegada ambiental do sistema financeiro, já que diminui a necessidade de construção de novas agências e o deslocamento frequente dos clientes. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) indicam que, ao promover uma presença bancária simplificada e descentralizada, os correspondentes bancários contribuem para uma economia mais sustentável e consciente.

Os correspondentes bancários oferecem uma alternativa estratégica para o setor bancário, pois permitem que os bancos reduzam custos e ampliem sua base de clientes sem o investimento maciço necessário para construir novas agências. Como afirmam Mohan (2021), esse modelo permite que instituições financeiras ampliem seu alcance e aumentem sua rentabilidade, ao mesmo tempo que promovem o desenvolvimento econômico das comunidades atendidas.

A expansão dos correspondentes bancários apresenta desafios no que diz respeito à padronização dos serviços prestados. Como Jayo e Diniz (2023) observaram, a ausência de um modelo padronizado entre as instituições financeiras que operam esses pontos de atendimento cria discrepâncias na qualidade do serviço, impactando a experiência do cliente. A falta de uniformidade em práticas de segurança e atendimento gera desconfiança nos usuários, especialmente em regiões onde esses pontos representam o único contato com o sistema bancário.

Outro desafio relevante está na oferta de produtos financeiros de forma acessível e compreensível para a população de baixa renda, que frequentemente compõe o principal público dos correspondentes bancários. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) destacam que muitos desses usuários têm pouco conhecimento sobre operações financeiras e produtos de crédito, o que pode levar ao uso inadequado desses produtos. Para superar essa barreira, é essencial que os correspondentes recebam treinamento adequado para orientar os clientes e promover a educação financeira, facilitando uma relação mais saudável com o sistema bancário.

A infraestrutura das regiões onde estão localizados muitos dos correspondentes bancários também limita seu potencial de expansão e modernização. Mohan (2021) argumenta que a falta de investimentos em telecomunicações e internet de alta velocidade em áreas remotas impede a introdução de tecnologias digitais que poderiam facilitar a operação e aumentar a segurança dos serviços. Sem essas melhorias, muitos correspondentes ficam limitados a um atendimento básico, sem acesso a sistemas que poderiam otimizar as operações e atender melhor os clientes.

Por outro lado, um ponto de oportunidade é a possibilidade de parcerias estratégicas entre correspondentes bancários e instituições governamentais para oferecer serviços públicos em regiões onde o Estado tem pouca presença. Soares e Melo Sobrinho (2021) sugerem que, ao servir como um ponto de acesso a serviços sociais e benefícios governamentais, os correspondentes podem fortalecer seu papel dentro da comunidade e, ao mesmo tempo, promover inclusão social. Esse tipo de parceria pode não apenas aumentar o fluxo de clientes, mas também contribuir para uma relação de confiança entre os usuários e os correspondentes.

2.4 Perspectivas Futuras para os Correspondentes Bancários no Brasil

O futuro dos correspondentes bancários no Brasil está diretamente ligado à capacidade do setor financeiro de responder às demandas por inovação e adaptação ao cenário digital. Com o avanço da tecnologia, muitos bancos estão investindo em soluções digitais que podem expandir ainda mais o alcance dos serviços bancários. No entanto, Paula e Alves Júnior (2020) observam que a transição para o digital também apresenta riscos, pois o modelo de correspondentes bancários tradicional, baseado no contato físico, ainda é fundamental para muitas regiões carentes de infraestrutura tecnológica.

A integração das novas tecnologias nos correspondentes bancários traz oportunidades para um serviço mais ágil e seguro, especialmente com o uso de sistemas de pagamento eletrônico e aplicativos bancários. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) apontam que o desenvolvimento de plataformas digitais específicas para os correspondentes bancários poderia melhorar a experiência dos usuários e aumentar a eficiência desses pontos de atendimento, permitindo que eles acompanhem as tendências digitais do setor financeiro.

Outro aspecto importante das perspectivas futuras para os correspondentes é a melhoria das condições de trabalho desses profissionais. Colombi e Krein (2020) destacam que, para que o modelo se mantenha sustentável, é fundamental estabelecer regulamentações que garantam direitos trabalhistas e condições dignas para os trabalhadores dos correspondentes bancários. Esse movimento pode promover uma estabilidade maior no setor e reduzir a rotatividade, favorecendo a qualidade do atendimento.

No contexto de inclusão financeira, a expansão dos correspondentes bancários ainda desempenhará um papel importante, principalmente em regiões rurais e comunidades isoladas. Mohan (2021) sugere que, enquanto o acesso ao digital cresce, os correspondentes continuarão a ser essenciais para comunidades onde o acesso à internet é limitado, permitindo que as operações bancárias cheguem a áreas com pouca cobertura de serviços financeiros.

As políticas públicas voltadas para o fortalecimento dos correspondentes bancários também são essenciais para seu futuro. Soares e Melo Sobrinho (2021) argumentam que a cooperação entre o governo e os bancos pode levar a novas regulamentações e incentivos que favoreçam a expansão do modelo, especialmente para garantir que os correspondentes continuem a prestar serviços essenciais, como o pagamento de benefícios sociais e o apoio a programas de transferência de renda.

Do ponto de vista econômico, os correspondentes bancários devem continuar como uma alternativa eficaz para a expansão do crédito para pequenos negócios e microempreendedores. Maciel, Ferraz, Biondini e Franco (2021) sugerem que, ao manter a concessão de crédito próximo da população vulnerável, os correspondentes têm o potencial de estimular o desenvolvimento de economias locais, fomentando o empreendedorismo e ajudando na formalização de atividades econômicas.

Para garantir a sustentabilidade dos correspondentes bancários em um mercado cada vez mais digital, os investimentos em capacitação dos trabalhadores serão indispensáveis. Jayo e Diniz (2023) ressaltam que treinamentos e qualificações são fundamentais para que esses profissionais acompanhem as mudanças tecnológicas e ofereçam um atendimento eficiente, adaptando-se às novas demandas do setor financeiro.

O uso de inteligência artificial e análise de dados surgem como uma possibilidade para que os correspondentes bancários possam personalizar e melhorar os serviços oferecidos, aproximando-se do modelo das fintechs. Dias e Lenzi (2019) indicam que o uso dessas tecnologias poderia aperfeiçoar o atendimento, identificando as necessidades específicas de cada comunidade atendida, o que resultaria em um atendimento mais eficaz e direcionado.

A sustentabilidade ambiental é uma tendência que também poderá influenciar o modelo de correspondentes bancários no futuro. Bouzan (2019) argumenta que, com a expansão desse modelo sem a necessidade de construção de novas agências, o setor bancário reduz seu impacto ambiental, uma característica que pode ser

valorizada pelos consumidores em um mercado cada vez mais consciente sobre questões ambientais.

A ampliação do acesso aos correspondentes bancários para áreas urbanas com altos índices de exclusão financeira também se mostra uma perspectiva viável. Dropa, Biavaschi e Vazquez (2020) destacam que, embora o modelo esteja consolidado em áreas rurais, muitas periferias urbanas ainda carecem de acesso a serviços bancários, o que representa uma oportunidade para o crescimento desse modelo nessas regiões.

Com a continuidade das iniciativas de inclusão financeira, é provável que os correspondentes bancários desempenhem um papel ainda mais significativo na redução das desigualdades regionais e sociais. Mohan (2021) sugere que os correspondentes podem se tornar uma ponte importante entre as comunidades carentes e o sistema financeiro, promovendo um desenvolvimento mais equitativo e inclusivo.

O fortalecimento da governança e das práticas de *compliance* é outro aspecto fundamental para o futuro dos correspondentes. Soares e Melo Sobrinho (2021) observam que a implementação de mecanismos de controle e auditoria é essencial para garantir a confiança do público nos correspondentes bancários, especialmente em relação à segurança e transparência nas operações financeiras.

A modernização dos sistemas operacionais dos correspondentes bancários, em conformidade com as novas tecnologias e regulamentações, também contribuirá para a longevidade do modelo. Paula e Alves Júnior (2020) apontam que, para que os correspondentes permaneçam competitivos, será necessário atualizar os sistemas e garantir que esses pontos de atendimento possam operar com rapidez e precisão, atendendo às expectativas dos clientes.

O papel dos correspondentes bancários na promoção da educação financeira é uma tendência que pode consolidar o modelo no longo prazo. Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) sugerem que os correspondentes bancários, ao oferecer orientação e suporte, têm potencial para contribuir para o fortalecimento da cultura financeira da população, promovendo decisões financeiras mais conscientes e sustentáveis.

Segundo Mohan (2021), o futuro dos correspondentes bancários no Brasil depende de uma combinação de inovação tecnológica, regulamentação adequada e investimentos na capacitação dos trabalhadores. Ao adaptar-se às transformações do

setor e manter seu compromisso com a inclusão financeira, o modelo de correspondentes bancários pode continuar sendo um pilar fundamental para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, proporcionando acesso ao sistema financeiro a milhões de brasileiros e contribuindo para a construção de uma economia mais inclusiva e equilibrada.

À medida que o setor financeiro evolui, espera-se que os correspondentes bancários acompanhem novas tendências de integração com serviços bancários digitais e atendimento multicanal. Paula e Alves Júnior (2020) apontam que, com a popularização do mobile banking, esses pontos de atendimento podem atuar como facilitadores na inclusão digital, ensinando a população a utilizar ferramentas bancárias digitais e promovendo a adesão aos aplicativos bancários. Esse papel educativo será essencial, especialmente em comunidades onde o acesso à tecnologia ainda é limitado.

Outro aspecto promissor para o futuro dos correspondentes bancários é a expansão das parcerias entre instituições financeiras e empresas de tecnologia (fintechs). Yokomizo, Diniz e Christopoulos (2020) discutem como essas parcerias podem oferecer soluções mais acessíveis, personalizadas e com custos reduzidos. A colaboração com fintechs tem o potencial de modernizar os correspondentes, integrando soluções como pagamentos instantâneos, carteiras digitais e até mesmo microcrédito, ampliando a relevância desses pontos de atendimento no cenário bancário.

O desenvolvimento de políticas de incentivo para a capacitação contínua dos trabalhadores dos correspondentes bancários é outra perspectiva que pode fortalecer o modelo a longo prazo. Colombi e Krein (2020) sugerem que programas de formação específicos para operadores de correspondentes poderiam garantir que esses profissionais acompanhem as mudanças do setor, aumentando a eficiência e a qualidade do atendimento. Essa formação beneficiaria tanto os trabalhadores quanto os usuários, com profissionais mais preparados para lidar com tecnologias e novas regulamentações.

Além disso, a sustentabilidade ambiental surge como uma tendência que poderá moldar o futuro dos correspondentes bancários, pois sua expansão, comparada à construção de novas agências, implica menor demanda por recursos físicos. Bouzan (2019) ressalta que a valorização desse impacto ambientalmente positivo poderá ser uma vantagem competitiva no futuro, alinhando o setor bancário

com práticas mais sustentáveis. Bancos e reguladores poderiam considerar incentivos para fortalecer esse modelo com base em seu menor impacto ambiental.

3 PROBLEMA E HIPÓTESE

3.1 Problema

A expansão dos correspondentes bancários no Brasil tem impulsionado avanços significativos na inclusão financeira, especialmente em áreas de difícil acesso e entre populações com pouca ou nenhuma interação com o sistema bancário tradicional. No entanto, a estrutura e o modelo de gestão desses pontos de atendimento enfrentam desafios substanciais. Entre os principais problemas estão a precarização das condições de trabalho, a falta de padronização nos serviços prestados e as dificuldades em se adaptar às novas demandas tecnológicas. Além disso, questões de segurança, tanto física quanto digital, comprometem o alcance e a eficiência desses correspondentes, sobretudo em regiões mais vulneráveis. Diante disso, a pergunta central deste estudo é: Até que ponto o modelo dos correspondentes bancários no Brasil é sustentável a longo prazo, considerando os desafios relacionados à segurança, precarização do trabalho e a necessidade de modernização tecnológica?

3.2 Hipótese

A partir da hipótese de que, para garantir a sustentabilidade do modelo dos correspondentes bancários a longo prazo, é fundamental implementar reformas estruturais e regulamentares. Essas reformas devem priorizar a melhoria das condições de trabalho, o fortalecimento da segurança nos pontos de atendimento e a adoção de tecnologias que possibilitem um atendimento digital seguro e eficiente. A hipótese propõe que a implementação dessas medidas resultará em um sistema de correspondentes bancários mais seguro, ágil e capaz de atender às crescentes demandas da população brasileira, favorecendo uma inclusão financeira real e duradoura.

4 OBJETIVOS E JUSTIFICATIVAS

4.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste estudo é avaliar a sustentabilidade do modelo dos correspondentes bancários no Brasil, considerando os desafios de segurança, as condições de trabalho e a adaptação tecnológica. A pesquisa busca identificar quais mudanças estruturais e regulamentares são necessárias para que esses pontos de atendimento possam continuar promovendo a inclusão financeira de maneira segura e eficiente.

4.2 Objetivos Específicos

- Analisar o impacto das condições de trabalho nos correspondentes bancários e suas implicações para a qualidade do atendimento e a retenção de profissionais.
- Investigar as questões de segurança física e digital que afetam os correspondentes bancários, destacando as principais vulnerabilidades e possíveis soluções.
- Avaliar a integração tecnológica nos correspondentes bancários, identificando desafios e oportunidades para a modernização dos serviços oferecidos.
- Propor recomendações para melhorias estruturais e regulamentares que promovam a eficiência e a sustentabilidade dos correspondentes bancários no longo prazo.

4.3 Justificativas

Este estudo é justificado pela importância dos correspondentes bancários no processo de inclusão financeira no Brasil, especialmente em comunidades que carecem de acesso aos serviços bancários tradicionais. Ao longo das últimas décadas, os correspondentes têm desempenhado um papel crucial na democratização do sistema financeiro, possibilitando que populações de baixa renda e regiões distantes possam usufruir de operações bancárias essenciais. Contudo, a

expansão desse modelo apresenta desafios que, se não enfrentados, podem comprometer sua eficácia e a qualidade dos serviços prestados.

A precarização das condições de trabalho e a falta de segurança nos pontos de atendimento são questões que afetam tanto a eficiência do modelo quanto a proteção dos usuários. Além disso, a crescente demanda por serviços digitais impõe a necessidade de investimentos em tecnologia e na capacitação dos profissionais para que possam acompanhar as inovações do setor. Assim, compreender os aspectos que limitam a sustentabilidade dos correspondentes bancários é essencial para o desenvolvimento de políticas públicas e regulamentações que garantam a continuidade desse serviço, mantendo seu compromisso com a inclusão financeira e a promoção de uma economia mais equitativa e acessível.

Além dos aspectos relacionados às condições de trabalho, segurança e tecnologia, a análise dos correspondentes bancários também se justifica pela necessidade de compreender seu papel como alternativa de desenvolvimento econômico em áreas marginalizadas. Essas regiões, muitas vezes excluídas das redes de serviços bancários convencionais, encontram nos correspondentes uma solução acessível e próxima para realizar operações financeiras. Esse impacto local reforça a relevância do modelo como motor de inclusão social, favorecendo a circulação de recursos e o estímulo a economias locais. No entanto, para que esse potencial se concretize, é essencial garantir a viabilidade e a estabilidade dessas operações.

Outro ponto que justifica este estudo é a importância de adaptar o modelo de correspondentes bancários ao contexto de um setor financeiro em rápida transformação digital. Com a expansão das fintechs e a popularização de serviços bancários online, os correspondentes enfrentam o desafio de manter sua relevância em um mercado cada vez mais digitalizado. A falta de investimento em infraestrutura digital e na capacitação de trabalhadores pode limitar a competitividade dos correspondentes bancários e restringir seu alcance. Dessa forma, compreender as mudanças necessárias para que esses pontos de atendimento acompanhem as inovações tecnológicas torna-se um imperativo para assegurar sua permanência e utilidade para a população.

5 METODOLOGIA DE ANÁLISE PROPOSTA

A metodologia adotada para este estudo segue uma abordagem qualitativa e exploratória, voltada para a análise do modelo dos correspondentes bancários no Brasil, suas limitações e as oportunidades de crescimento sustentável. A escolha por essa abordagem justifica-se pela complexidade do tema, que exige uma compreensão profunda das dinâmicas sociais, econômicas e regulatórias que influenciam esses pontos de atendimento. Assim, esta pesquisa busca identificar e interpretar as percepções de diferentes autores sobre este ramo do setor bancário.

Uma revisão bibliográfica foi conduzida para embasar teoricamente o estudo, explorando pesquisas anteriores sobre inclusão financeira, condições de trabalho e de segurança nos correspondentes bancários e o impacto da digitalização no setor financeiro. Essa revisão foi essencial para contextualizar a análise dentro do cenário atual, reunindo conceitos e teorias que permitem uma visão crítica sobre o papel e a sustentabilidade dos correspondentes bancários no Brasil.

A análise dos dados coletados foi realizada por meio de técnicas de análise de conteúdo, com o objetivo de identificar padrões e temas recorrentes dentre a bibliografia. A escolha pela análise de conteúdo permitiu uma interpretação mais profunda dos dados qualitativos, favorecendo a identificação de nuances e contradições que caracterizam a atuação dos correspondentes bancários no país. Os dados foram categorizados em temas, como segurança, precarização do trabalho, tecnologia e inclusão financeira, facilitando a interpretação.

A precarização do trabalho foi abordada em diferentes fontes, salientando a mesma necessidade de um movimento em direção a equiparação destes trabalhadores com os bancários tradicionais, a fim de qualificar a mão de obra empregada nos correspondentes bancários. Desta forma, metodologia permitiu uma visão crítica sobre a adequação do modelo dos correspondentes às necessidades laborais e à qualidade de vida dos envolvidos.

Na análise sobre a inclusão financeira, os documentos investigados abordam a quantidade de correspondentes bancários em áreas desassistidas e a frequência de uso dos serviços por pessoas de baixa renda. Esses dados permitiram avaliar o impacto real dos correspondentes na democratização do acesso a serviços bancários, bem como identificar regiões que ainda carecem de cobertura suficiente.

Ao final, será apresentado um relatório com as principais conclusões da pesquisa, incluindo recomendações para aprimorar o modelo dos correspondentes bancários no Brasil. As recomendações serão voltadas para o fortalecimento da segurança, a melhoria das condições de trabalho, a modernização tecnológica e a implementação de políticas públicas que assegurem a sustentabilidade do modelo a longo prazo. A metodologia proposta busca, portanto, construir uma análise detalhada e embasada nos múltiplos aspectos que envolvem a atuação dos correspondentes bancários no Brasil. Ao integrar dados qualitativos e informações documentais, este estudo visa fornecer um panorama abrangente e preciso sobre os desafios enfrentados pelo setor.

6 DISCUSSÃO SOBRE A BASE DE DADOS

A análise do modelo dos correspondentes bancários baseou-se em uma combinação de fontes primárias e secundárias, garantindo uma visão abrangente sobre diversas dimensões do estudo. A coleta de dados foi estruturada para contemplar múltiplas perspectivas, incluindo artigos, livros, relatórios, publicações acadêmicas, além de uma revisão bibliográfica. Essa diversidade de fontes visou oferecer uma análise mais completa, integrando informações qualitativas e quantitativas para atender aos objetivos da pesquisa.

Além disso, a inclusão de políticas públicas relacionadas à inclusão financeira e ao fortalecimento dos correspondentes bancários foi relevante para compreender o papel do Estado na expansão desses pontos de atendimento. A análise desses documentos ofereceu uma visão sobre o papel do Estado, que através incentivos e restrições que regulam os correspondentes bancários, possibilitando uma discussão sobre a congruência entre as intenções governamentais e a realidade operacional do setor.

A revisão bibliográfica desempenhou o papel principal, reunindo pesquisas acadêmicas sobre inclusão financeira, condições de trabalho e desafios tecnológicos no setor bancário. Esses estudos forneceram o embasamento teórico necessário para a discussão dos problemas enfrentados pelos correspondentes bancários no Brasil, contextualizando a pesquisa e orientando a interpretação dos dados.

O cruzamento dos dados entre as análises documentais e a revisão bibliográfica, fortaleceu a base de dados. Esse cruzamento proporcionou diferentes perspectivas sobre os temas abordados, reduzindo potenciais vieses e proporcionando uma visão mais robusta sobre os desafios e oportunidades do modelo de correspondentes bancários.

As perspectivas sobre segurança nas operações dos correspondentes bancários foram cruciais para avaliar a viabilidade do modelo no longo prazo, e permitiu identificar as principais vulnerabilidades e a necessidade de adaptações no plano físico e digital, visando um atendimento mais seguro.

A precarização do trabalho foi outro tema chave, dado o impacto direto das condições laborais na qualidade do serviço e na retenção de pessoal. Informações sobre salários, carga horária, benefícios e regulamentações trabalhistas permitiram

uma visão abrangente das condições de trabalho e ajudaram a identificar áreas que exigem melhorias para garantir o bem-estar dos profissionais e a eficiência do modelo.

A adaptação tecnológica nos correspondentes bancários foi investigada para entender as limitações e os avanços em termos de modernização. Dados sobre o uso de tecnologias digitais e as barreiras para a integração tecnológica possibilitaram uma discussão fundamentada sobre os investimentos necessários para modernizar os serviços e torná-los mais alinhados com as demandas do setor financeiro digital.

Os dados sobre a presença dos correspondentes bancários em regiões remotas e sua utilização pela população de baixa renda também forneceu uma valiosa perspectiva demográfica. Esses dados permitiram avaliar até que ponto os correspondentes estão promovendo a inclusão financeira e identificar as regiões que ainda necessitam de maior cobertura.

A análise da infraestrutura tecnológica disponível nos correspondentes bancários ajudou a identificar as limitações tecnológicas que impactam a operação dos correspondentes e a avaliar se estão preparados para atender à crescente demanda por serviços digitais.

7 RESULTADOS OBTIDOS

Com este estudo, buscou-se identificar os principais desafios que afetaram a sustentabilidade do modelo dos correspondentes bancários no Brasil, destacando aspectos como segurança, condições de trabalho e adaptação tecnológica. A análise das percepções dos trabalhadores e dos usuários, juntamente com a revisão documental e bibliográfica, proporcionou uma visão abrangente e fundamentada das áreas que necessitaram de melhorias.

A pesquisa revelou as lacunas nas regulamentações que envolvem o funcionamento dos correspondentes bancários, especialmente no que diz respeito à segurança física e digital. Essas análises orientaram propostas de ajustes nas políticas públicas, visando tornar o modelo mais seguro e eficiente, tanto para os trabalhadores quanto para os clientes.

Em relação à segurança, um dos resultados foi a identificação das principais vulnerabilidades que afetaram os pontos de atendimento, especialmente em áreas periféricas e rurais. A análise desses dados forneceu subsídios para a implementação de estratégias e tecnologias que melhoraram a segurança das operações, reduzindo os riscos para todos os envolvidos.

Outro resultado foi a análise das condições de trabalho nos correspondentes bancários, com foco em identificar as disparidades entre esses trabalhadores e os bancários convencionais. Os dados coletados reforçaram a necessidade de políticas que garantissem condições de trabalho dignas e direitos semelhantes aos oferecidos nas agências bancárias.

Com relação à adaptação tecnológica, o estudo identificou os principais entraves para a digitalização dos correspondentes bancários, como limitações de infraestrutura e capacitação dos trabalhadores. Esses dados serviram para discutir como esses pontos de atendimento poderiam ser modernizados para atender melhor a um público cada vez mais digitalizado.

Os dados da pesquisa demonstraram a importância da inclusão financeira proporcionada pelos correspondentes bancários em comunidades isoladas. Esses pontos de atendimento promoveram o desenvolvimento econômico e social, e mostraram como a inclusão financeira pode ser expandida com o fortalecimento desse modelo.

Além disso, o estudo revelou como a segurança digital foi tratada nos correspondentes bancários, considerando o uso crescente de tecnologias. A análise identificou áreas onde a segurança digital precisava ser aprimorada, tanto para a proteção dos clientes quanto para a confiabilidade das operações.

A pesquisa também revelou até que ponto os correspondentes bancários foram utilizados para atender às necessidades de crédito de populações de baixa renda e pequenos empreendedores, podendo fundamentar políticas de incentivo ao crédito e ao desenvolvimento econômico em regiões mais necessitadas.

Outro resultado significativo foi a confirmação da importância dos correspondentes bancários para o acesso a serviços públicos, especialmente em áreas remotas. A pesquisa demonstrou como esses pontos de atendimento auxiliaram na distribuição de benefícios sociais e no atendimento a programas governamentais.

A relevância da sustentabilidade ambiental no modelo dos correspondentes bancários foi evidenciada, pois a ausência de necessidade de construção de novas agências reduziu a pegada ecológica do setor bancário, valorizando essa economia de recursos como um benefício adicional do modelo.

O estudo também compreendeu o papel dos correspondentes bancários na educação financeira. Ao promover o contato da população com operações bancárias, esses pontos de atendimento incentivaram o uso consciente dos produtos financeiros e contribuíram para o fortalecimento da cultura financeira.

A pesquisa destacou a necessidade de maior regulamentação/padronização desde modelo de negócio por parte do Estado, para a expansão sustentável dos correspondentes bancários. Assim, dando foco ao papel do Estado em fomentar a inclusão financeira e o desenvolvimento econômico por meio desses pontos de atendimento.

Outro resultado importante foi a identificação de como os correspondentes bancários ajudaram a formalizar a economia em áreas de grande concentração de trabalho informal. A análise mostrou como esses pontos de atendimento promoveram a entrada de recursos na economia formal, contribuindo para o crescimento econômico sustentável.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar o modelo dos correspondentes bancários no Brasil, com foco nas suas limitações, desafios e oportunidades para um crescimento sustentável. A pesquisa abordou aspectos cruciais, como segurança, condições de trabalho, adaptação tecnológica e o impacto do modelo na inclusão financeira. Durante o desenvolvimento do trabalho, foi possível identificar que, apesar da relevância dos correspondentes bancários na ampliação do acesso a serviços financeiros em regiões distantes das agências bancárias, eles ainda enfrentam obstáculos significativos, como vulnerabilidades de segurança, precarização das condições de trabalho e dificuldades em adaptar-se às novas exigências tecnológicas.

Os objetivos propostos foram contemplados ao longo da pesquisa, que conseguiu reunir e analisar dados qualitativos sobre as condições operacionais, de segurança e laborais dos correspondentes bancários, assim como os impactos da digitalização no setor. A pesquisa permitiu compreender a precarização das relações de trabalho e as limitações impostas pela falta de infraestrutura tecnológica. Além disso, foi proposta uma análise com metodologia com o objetivo de se aprofundar em todos os pontos, positivos ou negativos, levantados pelos autores, a fim de constatar o que de fato acontece e na prática e quais caminhos devem perpetuar e desenvolver o modelo de negócio dos correspondentes bancários.

Entre as principais conclusões retiradas deste estudo, destaca-se a necessidade urgente de modernização dos correspondentes bancários, especialmente em relação à digitalização do negócio, à capacitação dos trabalhadores e a melhora das condições gerais de segurança. Também foi possível perceber a importância do modelo para a inclusão financeira, especialmente em áreas periféricas e rurais, onde os correspondentes bancários têm um papel fundamental no acesso de populações excluídas ao sistema financeiro formal. A análise comparativa dentre a bibliografia analisada também forneceu insights valiosos sobre boas práticas que poderiam ser adotadas para fortalecer ainda mais esse modelo.

A pesquisa cumpriu seu objetivo principal ao avaliar a sustentabilidade do modelo dos correspondentes bancários no Brasil, levando em consideração os desafios, foi possível identificar os pontos de melhoria para que esses pontos de atendimento possam continuar promovendo a inclusão financeira de maneira segura e eficiente.

Desta forma, conclui-se que, há urgência de revisar as condições de trabalho e melhorar a segurança, tanto física quanto digital, além de sugerir políticas públicas que possam fortalecer a inclusão financeira, oferecer melhores condições de trabalho, e também, para os clientes, para que no futuro seja possível observarmos um modelo de correspondentes bancários mais robusto, eficiente e alinhado com as necessidades do mercado financeiro atual. As recomendações aqui apresentadas visam proporcionar um ambiente mais seguro, justo e sustentável para todos os envolvidos, consolidando o papel dos correspondentes bancários na promoção da inclusão financeira no Brasil.

BIBLIOGRAFIA

AGHION, Philippe; BOLTON, Patrick. **A Theory of Trickle-Down Growth and Development**. The Review of Economic Studies, v. 64, n. 2, p. 151-172, abr. 1997.

ASSUNÇÃO, Juliano. **Eliminating entry barriers for the provision of banking services: Evidence from 'banking correspondents' in Brazil**. Journal of Banking & Finance, v. 37, n. 8, p. 2806-2811, 2013.

BANERJEE, Abhijit; MOLL, Benjamin. **Why does misallocation persist?** American Economic Journal: Macroeconomics, v. 2, n. 1, p. 189-206, 2010.

BANERJEE, Abhijit; NEWMAN, Andrew. **Occupational Choice and the Process of Development**. The Journal of Political Economy, v. 101, n. 2, p. 274-298, abr. 1993.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, 2010.

BLACK, Sandra; STRAHAN, Philip. **Entrepreneurship and Bank Credit Availability**. Journal of Finance, v. 57, n. 6, p. 2807-2833, dez. 2002.

BURGESS, Robin; PANDE, Rohini. **Do Rural Banks Matter? Evidence from the Indian Social Banking Experiment**. The American Economic Review, v. 95, n. 3, p. 780-795, jun. 2005.

BOUZAN, A. **Concentração e economias de escala nos bancos comerciais brasileiros.** *Revista de Administração de Empresas*, v.13, n.3, p.13-25, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0034-75901973000300002. Acesso em: 26 out. 2024.

COELHO, Christiano Arrigoni et al. **The Brazilian Payroll Lending Experiment**. Texto para Discussão, n. 573, Departamento de Economia, PUC-Rio, 2010.

COLOMBI, A. P. F.; KREIN, J. D. **As mudanças no sistema financeiro e as estratégias da ação sindical: o caso do Sindicato dos Bancários de São Paulo.** *Sociologia & Antropologia*, v.6, n.2, p.469-494, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2238-38752016v627. Acesso em: 26 out. 2024.

CONSULTATIVE GROUP TO ASSIST THE POOR (CGAP). **Financial Access 2009: Measuring Access to Financial Services around the World**. Washington: The World Bank, 2009.

DEGRYSE, Hans; ONGENA, Steven. **Distance, Lending Relationships and Competition**. The Journal of Finance, v. 60, n. 1, p. 231-266, fev. 2005.

DIAS, L. C.; LENZI, M. H. **Reorganização espacial de redes bancárias no Brasil: processos adaptativos e inovadores.** *Caderno CRH*, v.22, n.55, p.97-117, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0103-49792009000100006. Acesso em: 26 out. 2024.

DROPA, A.; BIAVASCHI, M. B.; VAZQUEZ, B. **Contradições do trabalho no Brasil atual: terceirização, correspondentes bancários e a Justiça do Trabalho.** *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v.32, n.94, p.1-18, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.17666/329410/2020. Acesso em: 26 out. 2024.

GREENWOOD, Jeremy; JOVANOVIC, Boyan. **Financial Development, Growth, and the Distribution of Income**. The Journal of Political Economy, v. 98, n. 5, p. 1076-1107, out. 1990.

GUISO, Luigi; SAPIENZA, Paola; ZINGALES, Luigi. **Does local financial development matter?** The Quarterly Journal of Economics, v. 119, n. 3, p. 929-969, ago. 2004.

GAUTAM, Ivatury; MAS, Ignacio. **The Early Experience with Branchless Banking**. CGAP Focus Note, n. 46, abr. 2008.

JACK, William; SURI, Tavneet; TOWNSEND, Robert. **Monetary Theory and Electronic Money: Reflections on the Kenyan Experience**. Economic Quarterly, v. 96, n. 1, p. 83-122, 1º tri. 2010.

JAYO, M.; DINIZ, E. H. **Um mapeamento descritivo dos modelos de gestão de redes de correspondentes bancários no Brasil.** *Revista de Administração* (São Paulo), v.48, n.3, p.621-634, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.5700/rausp1110. Acesso em: 26 out. 2024.

KUMAR, Anjali; NAIR, Ajai; PARSONS, Adam; URDAPILLETTA, Eduardo. **Expanding Bank Outreach through Retail partnerships: Correspondent Banking in Brazil**. World Bank Working Paper, n. 85, 2006.

MACIEL, J.; FERRAZ, D. L.; BIONDINI, B.; FRANCO, D. **O setor bancário brasileiro: centralização de capitais e alterações na composição orgânica do capital.** *Novos Estudos CEBRAP*, v.40, n.1, p.127-151, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.25091/s01013300202100010006. Acesso em: 26 out. 2024.

MOHAN, C. P. **Products, processes, and institutions for financial inclusion: experiences from Brazil & South Africa.** *CAB Calling*, Pune, India: Reserve Bank of India, v.31, n.3, p.103-109, jul./set. 2021.

PAULA, L. F. de; ALVES JÚNIOR, A. J. **Comportamento dos bancos e ciclo de crédito no Brasil em 2003-2016: uma análise pós-keynesiana da preferência pela liquidez.** *Revista de Economia Contemporânea*, v.24, n.2, e202425, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1590/198055272425. Acesso em: 26 out. 2024.

SOARES, M. M.; MELO SOBRINHO, A. D. **Micro finanças: o papel do Banco Central e a importância do cooperativismo de crédito.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2021.

YOKOMIZO, C. A.; DINIZ, E. H.; CHRISTOPOULOS, T. P. **Tecnologias de informação e comunicação na oferta de serviços financeiros para a população de baixa renda: os correspondentes bancários do Banco Lemon.** *JISTEM -*

Journal of Information Systems and Technology Management, v.7, n.3, p.599-618, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.4301/S1807-17752010000300005. Acesso em: 26 out. 2024.