



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA  
CATARINA CENTRO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO  
E SOCIOECONÔMICAS

ALANA ROSSI

**A TRANSFORMAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO  
DIANTE DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E  
DIGITALIZAÇÃO IMPULSIONADA PELA PANDEMIA  
COVID-19**

FLORIANÓPOLIS  
2022

ALANA ROSSI

**A TRANSFORMAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO  
DIANTE DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E  
DIGITALIZAÇÃO IMPULSIONADA PELA PANDEMIA  
COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade do Estado de Santa Catarina como parte  
do requisito para conclusão do curso de graduação em  
Administração Empresarial.

Orientador: Eduardo Trauer

FLORIANÓPOLIS

2022

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar as mudanças ocorridas no setor financeiro nos últimos anos, devido a introdução tecnológica em seus meios de atuação, levando em consideração a aceleração de tais processos diante do cenário da pandemia Covid-19. Da mesma forma, foi possível trazer as mudanças no mercado com a entrada de *startups* financeiras (*fintechs*), que foi viável devido a evolução tecnológica e os estímulos estatais com mudanças regulamentadoras para a entrada de novos concorrentes no setor. Levando em consideração a forte mudança de atuação das empresas do ramo nos últimos anos, mostrou-se assim as mudanças de hábitos de consumo dos clientes diante da inovação tecnológica no setor financeiro, o qual teve forte migração para os meios digitais conforme os anos. Para exemplificar as transformações ocorridas, utilizou-se de dados reais de empresas do setor bancário, trazendo assim informações de uma *fintech* e de uma instituição tradicional. A relevância da pesquisa está na atualidade do tema e a importância que o sistema bancário e financeiro possui no sistema econômico atual.

**Palavras-chave: financeiro; fintechs; tecnologia.**

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Canais de Atendimento Bancário .....	16
Figura 2 - Orçamento em Tecnologia.....	17
Figura 3 - Composição do Orçamento de Tecnologia por Setor em 2020 (em % do total) .....	17
Figura 4 - Linha do Tempo das Normas Reguladoras do Bacen.....	21
Figura 5 - Startups por Segmento de Atuação.....	28

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Número de Unidades Locais .....	19
--------------------------------------------	----

## **LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS**

ABFintechs – Associação Brasileira de Fintechs

BACEN – Banco Central do Brasil

CVM – Comissão de Valores Mobiliários

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

TIC –Tecnologias da Informação e Comunicação

## Sumário

<i>A TRANSFORMAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO DIANTE DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E DIGITALIZAÇÃO IMPULSIONADA PELA PANDEMIA COVID-19</i> .....	1
<i>A TRANSFORMAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO DIANTE DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E DIGITALIZAÇÃO IMPULSIONADA PELA PANDEMIA COVID-19</i> .....	2
<i>RESUMO</i> .....	3
<i>1. INTRODUÇÃO</i> .....	7
1.2. OBJETIVO GERAL.....	10
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
<i>2. ESTRUTURAS DE MERCADO</i> .....	10
2.1. A IMPORTÂNCIA DA INOVAÇÃO MERCADOLÓGICA.....	12
2.2. A MUDANÇA NOS HÁBITOS DE CONSUMO.....	14
<i>3. O SETOR BANCÁRIO E FINANCEIRO</i> .....	18
3.1. MUDANÇAS DO SETOR.....	20
3.1.1. Fintechs.....	22
3.1.2. Blockchain.....	24
3.2. UM MERCADO INEXPLORADO .....	25
<i>4. A ATUAÇÃO DAS FINTECHS X BANCOS TRADICIONAIS</i> .....	29
<i>5. METODOLOGIA DE PESQUISA</i> .....	31
<i>6. CONSIDERAÇÕES</i> .....	32
6.1. ABERTURA DO MERCADO .....	33
6.2. LIMITAÇÕES .....	34
<i>REFERÊNCIAS</i> .....	36

## 1. INTRODUÇÃO

Na última década, tivemos mudanças no ambiente macroeconômico do setor financeiro de forma mais acelerada, frente às inovações ocorridas nos últimos anos pela inserção tecnológica em seus processos. Desde então, o desenvolvimento tecnológico e as inovações modificam constantemente as estruturas de mercado dos diversos setores da economia, sendo necessária a constante adequação das estratégias adotadas pelas empresas.

O sistema bancário e financeiro global passa por transformações sustentadas pelas novas tecnologias digitais. A crescente automatização de processos, a evolução dos meios de comunicação e da tecnologia de informação impactaram fortemente o setor nas últimas décadas. As inovações levaram a criação de novos produtos e serviços que possibilitam aos bancos oferecerem um amplo portfólio aos seus clientes, aumentando e diversificando suas fontes de receitas.

O cenário atual do setor bancário e financeiro brasileiro é resultado de diversos desdobramentos ocorridos ao longo dos anos. O crescimento e a importância dos bancos públicos, a longa operação baseada em receitas inflacionárias e altos juros, o plano Real e as reformas implantadas, a entrada de capital estrangeiro, a crise financeira internacional e os processos de fusões e aquisições foram fatores relevantes neste processo de desenvolvimento do setor.

No plano tecnológico, a convergência das tecnologias da computação e das telecomunicações, a popularização da internet e o desenvolvimento do comércio eletrônico criaram uma gama de oportunidades para todas as empresas - especialmente aos bancos - possibilitando novas plataformas de vendas de seus produtos e serviços de maneira remota e com menores custos. Todavia, essas ferramentas deram abertura para a entrada de novos entrantes que utilizaram de tais fatores como força para base de seus negócios.

Diante destas transformações, a mudança do hábito de consumo dos clientes foi diretamente atingida por expandir o leque de opções de empresas e realização de serviços de forma digital, que até então possuíam limitações. Estes fatos puderam ampliar o crescimento do número de *startups*, aumentando assim a concorrência de mercado para os bancos e outras instituições financeiras já atuantes.

Desta forma, se tornou relevante o estudo mais aprofundado da situação atual do setor financeiro, tendo como referência a devida importância e presença do mesmo ao

longo da carreira profissional. Levando em consideração também os diversos impactos econômicos e sociais gerados pela inserção tecnológica no meio financeiro.

No viés de surgimento de novas empresas e o cenário do setor financeiro, esta pesquisa teve como principal motivação a investigação da atuação das *fintechs* no setor bancário e financeiro brasileiro, levando em consideração os impactos econômicos trazidos por revolucionarem o setor e atingiram de forma direta seus concorrentes indiretos, os bancos tradicionais. O trabalho teve também a intenção de identificar os traços gerais do que vem a ser uma *fintechs*, sua forma de atuação e quais foram os estímulos estatais para sua entrada no mercado.

Desta forma, temos a seguinte questão de pesquisa: Como a inserção tecnológica influenciou o setor bancário e impactou as mudanças de consumo?

### 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O processo de modernização tecnológica vem ocasionando uma série de mutações nos ambientes produtivos, com implicações nos processos e nas condições de trabalho, nas relações de produção e, bem como, nas decisões de escolha dos consumidores há décadas. Desde então, estes processos atingem também de forma rápida e direta o setor bancário (GONÇALVES, 1994).

O sistema financeiro nacional adquiriu sua configuração ao longo de um processo evolutivo que se intensificou nos Anos 70, mas teve as condições de seu desenvolvimento criadas a partir da Revolução de 1930. Naquele período, a economia brasileira sofreu uma significativa transformação: baseada no setor agrário-exportador, ela passa então a se apoiar em um novo modo de acumulação capitalista que se fundamenta numa estrutura produtiva de base urbano-industrial (CASTRO, 1993).

A expansão do mercado interno exigia o aperfeiçoamento do sistema de crédito e o fortalecimento dos bancos nacionais em face dos estrangeiros, que detiveram nas primeiras décadas do Século XX o monopólio dos financiamentos à agricultura cafeeira, devido à insuficiente poupança interna no mercado de capitais. Diversas medidas estatais estimulavam o crescimento do sistema financeiro nacional no período pós-Revolução de 1930, com a finalidade de dinamizar o processo de acumulação capitalista no Brasil (CASTRO, 1993).

Durante as primeiras décadas do Século XX, o trabalho bancário consistia

basicamente em operações relativas a conta corrente, crédito e cobrança. Manipulando e contabilizando papéis, os bancários realizavam manualmente todo o trabalho de escrituração do movimento diário do banco. A introdução de novas máquinas conforme os anos foi moldando a rotina bancária, a qual foi se desenvolvendo com ainda mais intensidade nos Anos 80 (SEGNINI, 1998).

Tendo em vista que durante anos, o cenário de serviços financeiros foi marcado por um caráter extremamente conservador, e dominado exclusivamente pelos bancos comerciais tradicionais, a chegada das empresas *fintechs* nos últimos anos tem revolucionado o mercado. A inovação financeira teve início em meados de 2013, tendo ganhado grande espaço no mercado pelo ponto forte de oferecer praticidade, menor burocracia e melhores custos (BUENO; DIOGO; HERRERO; LOPES; PINOCHET, 2018)

De acordo com Tabata Ferlin (2021), *fintech* é um termo utilizado no mercado financeiro que teve origem a partir da junção das palavras “*financial technology*” (que significa tecnologia financeira, em português). Apesar do que usualmente se associa, o termo designa não apenas os bancos digitais, como também empresas que oferecem outros serviços financeiros, como crédito, empréstimos, investimentos, dentre outros (Capital Econômico, 2022). ## referenciar nas referências bibliográficas

Neste contexto, as *fintechs* deram início a uma expansão tecnológica de movimentação financeira exclusivamente por meios digitais. Enquanto os bancos tradicionais ainda tinham como cultura a clássica de reter o cliente no seu ambiente físico, tais acontecimentos foram impulsionadores para a transformação das grandes instituições bancárias que dominam o mercado (Equipe Toro Investimentos, 2021).

Desde meados do Século XXI, o mercado financeiro tem passado então por uma das maiores fases de evolução do setor, com o surgimento de tecnologias inovadoras e processos disruptivos (POSSAS, 2002). Este cenário em geral continuou seguindo a mesma tendência, incluindo tanto os bancos tradicionais quanto muitas *fintechs*. O setor tem buscado constantemente por caminhos que levem a um novo modelo de negócio bem-sucedido, principalmente com base no modelo robusto e burocrático tido nos modelos tradicionais, tendo assim uma aproximação da transformação dos serviços.

Na ótica de Montini (2021), diretora do Labdata (FIA), a digitalização no setor financeiro foi impulsionada ainda mais diante da Pandemia do COVID-19, no entanto, as empresas deste setor já vinham em uma constante busca por novas tecnologias para

melhorar a eficiência e a velocidade dos serviços prestados, bem como fornecer uma melhor experiência ao cliente. O crescimento exponencial da tecnologia da informação levou estas empresas a alavancarem o processo de digitalização de seus processos para melhor gerenciamento e conquista dos clientes.

No cenário brasileiro, mesmo que com algumas particularidades, foi possível visualizar uma aceleração da transformação que o setor bancário vem tendo, assim como sobre os meios de pagamentos utilizados pelos usuários. Em grande parte, essa mudança tem sido promovida pelos órgãos reguladores a fim de impulsionar a competitividade do mercado nacional, além de acompanhar as mudanças de comportamento do protagonista da equação: o consumidor (Ernst & Young, 2020).

## 1.2. OBJETIVO GERAL

Neste escopo de inovações mercadológicas que vêm afetando o setor financeiro, esta pesquisa tem como objetivo geral descrever as mudanças preponderantes do ambiente macroeconômico bancário no país.

## 1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o panorama atual do setor financeiro no Brasil
- Explicitar os estímulos estatais para a entrada de novas *fintechs* no mercado
- Listar a atuação das *fintechs* no setor bancário
- Destacar os principais impactos das *fintechs* nos modelos de atuação dos bancos tradicionais
- Identificar as mudanças de hábito de consumo frente a produtos financeiros

## 2. ESTRUTURAS DE MERCADO

Segundo Pinho e Vasconcellos (2003, p. 191), “As estruturas de mercado são modelos que captam aspectos inerentes de como os mercados estão organizados”. Cada uma das estruturas de mercado salienta determinados pontos essenciais da relação entre oferta e demanda, e se baseiam em algumas premissas e características vistas nos mercados, tais como: tamanho das empresas, a diferenciação dos produtos, a transparência dos mercados, os objetivos dos empresários, dentre outros.

As formas ou estruturas de mercado dependem essencialmente de três características: número de empresas que compõem o mercado; o tipo do produto

(produtos homogêneos ou diferenciados); e a existência, ou não, de barreiras à entrada de novas empresas no mercado (VASCONCELLOS; GARCIA, 2003).

Segundo Bain (1968), uma estrutura de mercado possui as seguintes características: o grau de concentração definido pela quantidade e distribuição de tamanho das empresas do mercado; o grau de concentração relativa aos demandantes; o grau de diferenciação do produto e as condições de entrada no mercado.

Pinho e Vasconcellos (2003) listam que as estruturas básicas são: o monopólio, onde um único vendedor fixa o preço; a concorrência perfeita; a concorrência monopolista e o oligopólio. As estruturas de mercado e os níveis de concentração estão diretamente relacionados. A evolução do mercado tende a criar estruturas de concentração do setor, visto a sobrevivência das empresas com maiores competências e eficiências. A transformação de setores via inovação pode alterar os graus de concentração, uma vez que possibilita novas empresas a ingressarem no setor com soluções melhores, mais baratas e mais eficientes.

Com base na complexidade do atual Sistema Financeiro Nacional, encontra-se a divisão das entidades em normativas, supervisoras e operacionais. As entidades normativas tem como principal função as definições de políticas e diretrizes gerais do sistema financeiro, sem função executiva. Atualmente, no Brasil atuam alguns Conselhos normativos, dentre eles está o Conselho Monetário Nacional que se enquadra como o maior órgão deliberativo máximo do SFN.

As entidades supervisoras, em contrapartida, assumem diversas funções executivas, como a fiscalização das instituições sob sua responsabilidade, assim como funções normativas, com o intuito de regulamentar as decisões tomadas pelas entidades normativas ou atribuições outorgadas a elas diretamente pela Lei. O Banco Central do Brasil, por exemplo, é uma autarquia federal que tem por objetivo fundamental assegurar a estabilidade de preços, além de zelar pela estabilidade e pela eficiência do sistema financeiro (Comissão de Valores Mobiliários).

Além destas, há as entidades operadoras, que são todas as demais instituições do setor, monetárias ou não, oficiais ou não, como também demais instituições auxiliares, responsáveis, entre outras atribuições, pelas intermediações de recursos entre poupadores e tomadores ou pela prestação de serviços. Nesta categoria, encontram-se as instituições financeiras como as *fintechs* e os bancos tradicionais, que serão elementos base de análise da pesquisa subsequente.

## 2.1. A IMPORTÂNCIA DA INOVAÇÃO MERCADOLÓGICA

A inovação é um fator que possibilita, através da informação e do conhecimento, o surgimento de novos produtos e serviços, assim como novos modelos de negócio, aprimorando ferramentas e processos, como cita o IBMEC (2021). Assim, a organização pode aumentar a produtividade de determinado setor assim como alterar o referencial de competição, trazendo aumento de rendimentos, e na expansão do negócio. Conseqüentemente, as inovações podem alterar a estrutura de mercado vigente e a forma de atuação das empresas em determinado setor.

Schumpeter (1984) indica que o desenvolvimento de um novo fenômeno acontece assim que novas combinações são realizadas. Entretanto, diferentemente do processo de crescimento, em que as combinações acontecem mediante pequenas etapas, o desenvolvimento surge de combinações que aparecem descontinuamente. Ele destaca a importância das inovações para a economia. A dinâmica da “destruição criadora” do surgimento do novo desbancando o velho, segundo ele, é um aspecto fundamental do capitalismo e para o desenvolvimento da economia.

Além da inovação de produtos, os modelos de negócio também podem passar por processos de aperfeiçoamento que influenciam as estruturas de mercado. Estas inovações possibilitam que novas empresas atuem em mercados até então inviáveis de entrar, devido ao desenvolvimento e/ou utilização de determinadas tecnologias, criando assim formas de organização empreendedoras. Os atuais modelos de negócio consideram estes novos tipos de organizações e formas de atuação distintas das encontradas até então nas estruturas de mercado existentes naquele setor. (BARBOSA, 2018)

Segundo Lacasse (2016), um modelo de negócio descreve o meio pelo qual uma organização cria, entrega e captura valor de qualquer forma: econômico, social ou cultural. Assim, é preciso entender como os modelos de negócios evoluem dentro da esfera de prestação de serviços, para que se consiga melhor atender as demandas de forma mais eficiente.

Entretanto, como explica Chesbrough (2010), a inovação em modelos de negócio é tão vital quanto difícil de ser alcançada. Sendo que é preciso experimentar alguns modelos até que, através de aprendizado com os erros e a geração de dados, se atinja um modelo que contemple as incertezas e esteja alinhado com alguma lacuna oportuna.

Além do que, Baden-Fuller (2013) adiciona que é preciso entender a relação entre o modelo de negócio e tecnologia, a qual contempla duas vias de modificações onde a escolha do modelo de negócio vai influir em como a tecnologia será monetizada e como ela será desenvolvida e, de outro lado, a tecnologia vai influir nas possibilidades de características do modelo de negócios.

Em conformidade com o dito, Wirtz et all. (2010) destacam que também é preciso entender que, muitas vezes, os modelos de negócio também sofrerão influências externas e que isso poderá incidir nas decisões de posicionamento da empresa em relação aos resultados a serem alcançados. Empresas com estratégias ofensivas tendem a dominar os resultados, porém, através de estratégias replicadas, as empresas que utilizam as defensivas se colocam no mercado para diluí-los, caso a solução seja, de fato, equivalente ou melhor.

Então, para entender como as empresas precisam se posicionar para compor suas estratégias de inovação, é importante reconhecer as características de um modelo de negócio baseado em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's).

As TICs influenciam na forma como a empresa deverá se posicionar no mercado e que ela deve estar preparada para permitir que seu modelo de negócio seja modificado a fim de se tornar mais aderente as necessidades do mercado – estar preparada significa conseguir promover tecnologias existentes e identificar tecnologias em desenvolvimento e incorporá-las em seus modelos. (Wirtz et all., 2010).

Wirtz et all. (2010), conferem em seu trabalho uma dinâmica de qualificação dos modelos baseados no que os autores inferiram ser os quatro C's e como eles impactam os modelos, pois é importante que exista direcionamento de mudanças e ajustes no modelo de negócio para que a empresa possa ganhar vantagem competitiva. Os quatro C's referem-se às qualificações aos modelos de negócio orientadas para Conteúdo, Comércio, Contexto e Conexão.

Desta forma, primeiramente, os autores detalham a importância de se entender detalhadamente as lacunas em que pode haver mudança e, em segundo plano, fazer a conciliação destas oportunidades com os domínios pertencentes à empresa e de que modo se pode trabalhar para que o modelo de negócios da empresa seja modificado para que se atinja vantagens competitivas.

Nesta etapa, infere-se eis os quatro C's dos modelos de negócio orientado para Conteúdo (colecção, seleção, compilação, distribuição e apresentação de conteúdo

online); modelo de negócio orientado para o Comércio (negociação, pagamento e entrega); modelo de negócio orientado para o Contexto (organização de informação); e modelo de negócio orientado para Conexão (provisão de infraestrutura para conexão) (BARBOSA, 2018).

A evolução dos mercados direciona-os para arranjos oligopolistas de mercado, ou seja, apenas as empresas mais competentes e eficientes se manterão no mercado. Como indica a Endeavor (2018), o aumento dos níveis de concentração do setor demonstra que apenas as empresas que possuem índices de eficiência superior, capacidade de gerar maiores lucros e que oferecem produtos e serviços que atendam a demanda dos clientes ficaram no mercado. Empresas entrantes com modelos tradicionais tendem a não encontrar espaço no mercado dado a evolução dos modelos de negócio do setor, tanto das empresas tradicionais quanto das novas empresas.

A concentração é um processo decorrente da evolução dos mercados que aumentam seus níveis de eficiência. Todavia, a inovação pode alterar esse processo e criar novas alternativas quanto a estrutura de mercado. Novos modelos de negócio, em ambientes oligopolistas, surgem via inovação e representam mudanças nos níveis de concorrência do setor.

## 2.2. A MUDANÇA NOS HÁBITOS DE CONSUMO

O comportamento dos consumidores tem uma influência importante no processo de transformação do setor bancário e financeiro. O surgimento e popularização dos *smartphones*, assim como melhores redes de dados móveis possibilitaram ao mercado desenvolver novas plataformas de negócios para seus clientes. As facilidades e vantagens percebidas pelos clientes criaram um processo de desenvolvimento acelerado e de concorrência no ambiente de negócios das instituições bancárias e financeiras. (CITADIN; LOPES, 2014)

Levando em consideração que a espécie humana sempre teve como natural a adaptação, em muitos casos imposta pela ambiente macro, foi possível vislumbrar mais acentuadamente as mudanças de formas de consumo de serviços devido a pandemia COVID-19. Nessa maré de mudanças, os serviços financeiros tiveram forte impacto, especialmente por conta da quarentena imposta no início de 2020, impedindo assim que os clientes tivessem acesso físico ao atendimento bancário.

A proliferação de dispositivos móveis e a mudança das preferências de

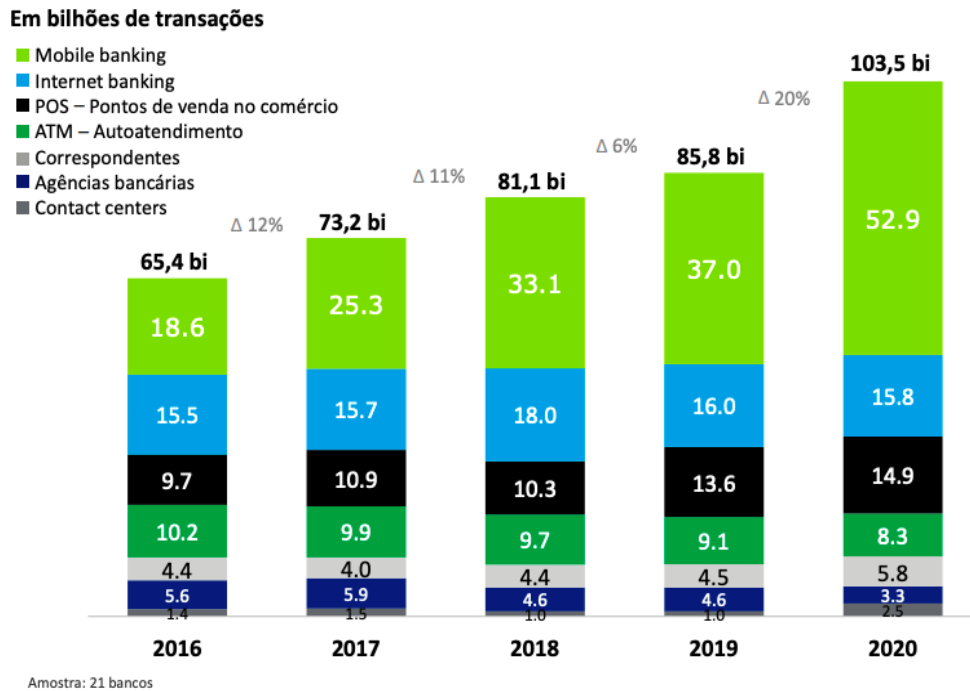
determinados grupos demográficos significam novas expectativas de conectividade e experiência de consumo e personalização (MIKLOS ET AL., 2016). Segundo o consultor da IBM, Fábio Ullmann (2016), o cliente não percebe mais valor em ir ao banco. O domínio de distribuição física dos bancos está com os dias contados. A tendência do setor é que os dois modelos (bancos e *fintechs*) aprendam um com o outro e convirjam para um modelo que o cliente necessita. Segundo ele, “[...]o consumidor que determina essa evolução [...]”.

A evolução da tecnologia proporcionou desenvolvimento e mudanças nos serviços oferecidos pelos bancos. Em meados dos anos 90, o surgimento dos caixas eletrônicos impactou a forma de utilização dos serviços bancários pelos brasileiros, sendo rapidamente aderido como instrumento de atendimento (SACONI, 2013). A partir deste momento, os serviços bancários passaram a estar disponíveis para um maior número de clientes, acompanhado juntamente da inserção dos cartões de débito e crédito aos consumidores.

Desde o princípio, as centrais de atendimento eram a única forma que os clientes de bancos tinham para resolver seus questionamentos e problemas, sendo grande fator de reclamações por conta do usual longo tempo de espera para serem atendidos. Há 30 edições a FEBRABAN vem realizando anualmente a pesquisa de tecnologia bancária, com o intuito de acompanhar a evolução e investimento dos principais ativos da indústria bancária no país.

De acordo com a pesquisa realizada em 2020, que contou com a participação de 21 bancos, o *mobile banking* tornou-se o canal de atendimento dominante, responsável por mais da metade das transações bancárias, tendo em vista também o crescimento das transações em 20%, o maior aumento nos últimos anos.

Figura 1 - Canais de Atendimento Bancário



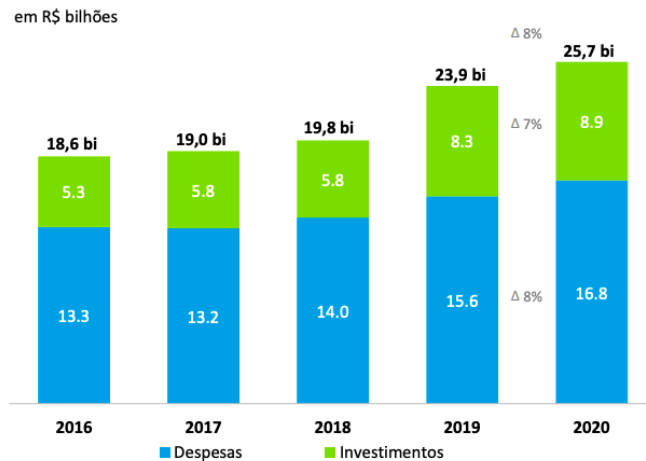
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

De acordo com um dos líderes de instituição financeira participante da pesquisa, devido ao fato de o cliente precisar cada vez mais dos serviços digitais, o banco correu para intensificar novos produtos e serviços nesses canais. Levando em consideração que haviam clientes que não tinham usado o aplicativo antes da pandemia, e que agora estão utilizando e não voltam mais para o mundo analógico.

Devido a este impulso de mudança, muitos dos clientes criaram a consciência que é muito mais fácil usar o *app* do que se deslocar até uma agência física, como mostra o gráfico acima referente aos canais utilizados para realização de transações.

Neste viés, os bancos vêm investindo de forma crescente em tecnologia, com a intenção de acompanhar de forma direta a mudança de hábito do consumidor e aproveitar novas oportunidades. Em um ano desafiador, como 2020, os bancos aumentaram os seus investimentos em tecnologia como forma de acompanhar a aceleração da digitalização de seus serviços e de seu modo de trabalhar. (FEBRABAN, 2021)

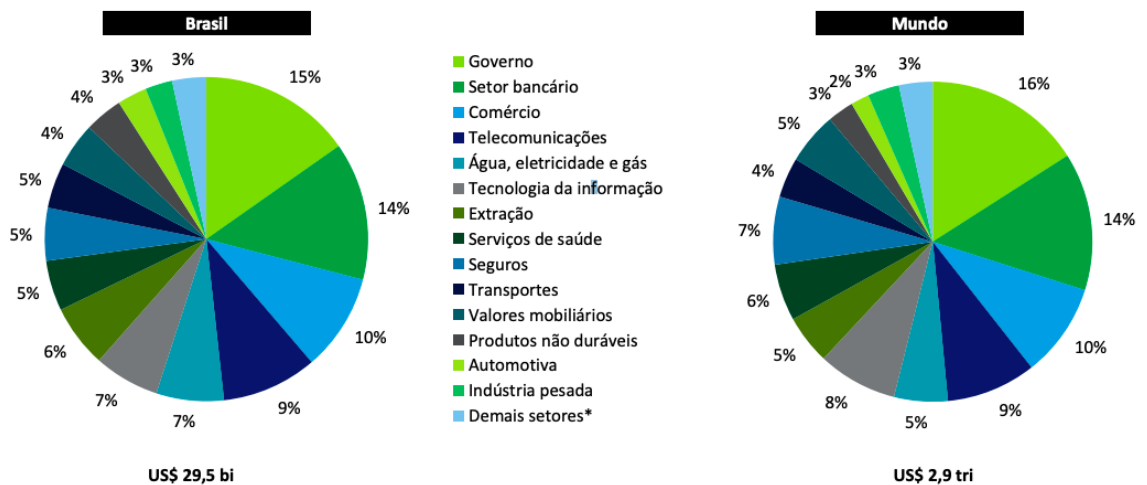
Figura 2 - Orçamento em Tecnologia



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

A tabela 3 mostra que o setor bancário fica atrás apenas do governo no quesito de orçamento em tecnologia no ano de 2020, seguindo a mesma tendência no âmbito nacional e global.

Figura 3 - Composição do Orçamento de Tecnologia por Setor em 2020 (em % do total)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021

Além disso, uma nova geração de consumidores nascidos nos ambientes digitais e conectados possuem uma percepção de valor diferente das antigas gerações. Cabe ao setor bancário financeiro, através de seus agentes definir estratégias e posicionamentos de mercado que atinjam a todos os clientes, principalmente a nova geração dos chamados *millenials*. (MIKLOS ET AL., 2016)

Atualmente, os consumidores são mais flexíveis e estão focados na personalização em aspectos da experiência de compra do que no serviço ou produto em si. Além disso, a disposição e alcance aos denominados *millenials* é muito superior em relação às gerações anteriores. (MIKLOS ET AL., 2016).

Em uma pesquisa realizada pela companhia Pricewaterhouse Coopers (PWC) em 2016, o resultado demonstrou que 76% das instituições bancárias sentem-se ameaçadas com o desenvolvimento das *fintechs*. De acordo com a consultoria, esse sentimento de ameaça por alguns gestores dos bancos ocorre “pois as *FinTechs* se diferenciam pelo atendimento ao consumidor, ao oferecer meios não tradicionais de comunicação, além de flexibilizar serviços normalmente oferecidos pelos bancos, como empréstimos e pagamentos”.

### **3. O SETOR BANCÁRIO E FINANCEIRO**

O setor bancário e financeiro possui uma grande importância no sistema econômico e de negócios global. No início do Século XX, a ampliação do conceito de capital bancário para um conceito do capital financeiro surgiu com a integração do capital bancário e o capital industrial. Do conceito de capital financeiro surge um amplo escopo de produtos e serviços – bolsa de valores, derivativos, alavancagem, hedge, dentre outros - decorrente do desenvolvimento da economia e da necessidade de financiamento e proteção do setor produtivo.

Em relação ao setor financeiro, este tem em sua composição empresas com atividades econômicas bastante diversificadas. Dentre elas, destacam-se os bancos comerciais, as seguradoras, as correspondentes bancárias (conhecidas como “financeiras”), empresas de cartões de crédito, corretoras de valores, dentre outras. Todavia, boa parte das ofertas de serviços financeiros está concentrada no setor bancário, revelando não só uma estratégia de distribuição de produtos e serviços, como também a conglomeração financeira das empresas (Redação XPeed, 2021).

A importância dos bancos no conjunto do setor financeiro pode ser avaliada igualmente com base nas informações sobre o número de empregos e estabelecimentos das empresas nas diversas atividades financeiras. O setor bancário é responsável por 69,9% do total de empregos do setor financeiro, segundo dados da Rais (2001). Assim, para fins de geração de emprego, os maiores empregadores do setor financeiro são os bancos. O mesmo ocorre em relação ao número de estabelecimentos: o setor bancário representa mais de 50% do total de estabelecimentos do setor financeiro, como mostra a Tabela 1 (RAIS, 2001).

Tabela 1 - Número de Unidades Locais

Número de Unidades Locais e Pessoal Ocupado no Setor Financeiro Brasil 2001		
Atividade Econômica	Unidades Locais	Pessoal Ocupado
Bancos comerciais	1.129	25.331
Bancos múltiplos (com carteira comercial)	14.721	301.577
Caixas econômicas	2.605	64.096
<b>Subtotal do setor bancário</b>	<b>18.455</b>	<b>391.004</b>
Banco central	15	4.527
Cooperativas de crédito	1.245	11.711
Bancos múltiplos (sem carteira comercial)	33	1.046
Bancos de investimento	35	1.090
Bancos de desenvolvimento	15	2.625
Crédito imobiliário	38	1.116
Sociedades de crédito, financiamento e investimento	255	6.529
Arrendamento mercantil	59	631
Agências de desenvolvimento	18	514
Outras atividades de concessão de crédito	1.999	24.169
Fundos mútuos de investimento	23	3.955
Sociedades de capitalização	49	863
Outras ativ. de intermediação financeira, não especificadas	802	5.248
Seguros de vida	1.074	13.375
Seguros não-vida	1.457	23.129
Resseguros	83	676
Previdência privada fechada	277	6.614
Previdência privada aberta	321	4.800
Planos de saúde	830	16.966
Administração de mercados bursáteis	30	844
Ativ. de intermediários em transações de títulos e valores m	595	6.747
Outras ativ. auxiliares da intermediação financeira, não esp.	1.341	10.302
Atividades auxiliares dos seguros e da previdência privada	5.580	21.010
<b>Total do setor financeiro</b>	<b>34.629</b>	<b>559.491</b>
<b>Participação do setor bancário</b>	<b>53,29</b>	<b>69,89</b>

Fonte: Rais, Ministério do Trabalho

Em pesquisa realizada pelo DIEESE (2011), observou-se que no primeiro semestre do ano houve a criação de quase 12 mil empregos no setor bancário em todo o país. Tendo em vista o maior crescimento percentual de ocupação dos cargos na região Norte e Nordeste do território nacional. Dentre as categorias de setor de atividade econômica que tiveram maior participação nas contratações, tem-se que 84,75% se trata de bancos múltiplos com carteira comercial.

No escopo de crescimento do setor diante os anos, é relevante ressaltar a importância do processo de evolução tecnológica pelo qual este vem passando, uma vez que possibilitou o desenvolvimento de produtos e serviços os quais influenciaram na melhoria e agilidade dos processos das empresas do próprio setor. Desta forma, as

inovações vêm permitindo mudanças de hábitos dos consumidores, dando abertura para novas oportunidades de empresas, que utilizam da tecnologia como principal vantagem competitiva, se alavancarem no mercado. (MIKLOS ET AL., 2016)

### 3.1.MUDANÇAS DO SETOR

Com o intenso crescimento da presença digital em nossas rotinas, a mudança de hábitos nos mais diversos segmentos do cotidiano se tornou uma consequência imbatível. Dessa mesma maneira, é possível apontar inúmeras mudanças acontecendo tanto nos hábitos de consumo quanto na forma de relacionamento com serviços financeiros. Como citado pela Ernst & Young (2020), a digitalização dos acessos a estes serviços permitiu aos clientes a integração de experiências que atendem a intersecção de suas jornadas e das cinco necessidades financeiras enfrentadas ao longo da vida: poupar, gastar, investir, tomar crédito e proteger.

Dentre os fatores que vêm acarretando o crescimento exponencial das *startups* do ramo financeiro, está a diminuição das barreiras reguladoras para a entrada destas companhias no mercado. Exatamente com o intuito de aumentar o nível de competição, interoperabilidade, solidez e inovação, o Banco Central do Brasil (Bacen) tem constantemente realizado ajustes regulatórios (Ernst & Young, 2020).

Figura 4 - Linha do Tempo das Normas Reguladoras do Bacen



Fonte: EY Brasil, 2020

O impacto das *fintechs* é muito amplo e aumenta a competição do mercado, e essa competição faz com que a inovação continue a crescer nos setores (Lee & Shin, 2018). Para Iman (2018) existem outros meios para o setor bancário desenvolver inovações, e o exemplo seria desenvolvendo parcerias de negócios com as próprias *fintechs*. Esta opção faria os bancos pararem de realizar alguns serviços financeiros, e fornecer esta gama de clientes a *fintechs*.

Dentre as Resoluções eleitas pelo Bacen, a 4.480 feita em 2013 foi a que de fato possibilitou a atuação das *fintechs* no mercado. A Resolução implica no seguinte: "Dispõe sobre a abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico e dá outras providências". A partir desta medida, o órgão regulador abriu as portas de fato para a chegada de novos entrantes no setor, acirrando assim a concorrência de

mercado.

Em 2019, o Bacen disponibilizou um Edital de consulta pública sobre o Open Banking, que se trata de um conjunto de regras e tecnologias que permitiria o compartilhamento de dados e serviços de clientes entre instituições financeiras por meio da integração de seus respectivos sistemas (InfoMoney). Essa medida teve como intuito principal trazer mais opções de produtos e serviços financeiros, com menos custos, além de mais transparência aos clientes finais, que teriam mais autonomia sobre sua vida financeira, e foi instaurada em agosto de 2021 no Brasil (FERRI, 2021).

Na linha de incentivos à competitividade no Sistema Financeiro Nacional (SFN), o Banco Central criou um novo sistema de pagamentos instantâneo, com a proposta de ser mais seguro e rápido, o Pix. Na prática, entre suas várias funcionalidades, ele permite fazer transferências e pagamentos em até dez segundos, sendo que essas transações podem acontecer 24 horas por dia, em todos os dias do ano, inclusive nos finais de semana e feriados. Ele também permite fazer transferências digitando apenas o celular ou CPF da pessoa que vai receber o valor, eliminando a necessidade de digitar todos os dados da conta (InfoMoney, 2021).

Além do que, da mesma forma que a Pandemia COVID-19 acelerou a explosão digital de transformações no varejo e no *e-commerce*, também atingiu diretamente a indústria financeira. Em 2020, a migração de pagamentos físicos para digitais foi drástica. Especialistas ouvidos pela *Economist* afirmam que a participação de transações financeiras sem dinheiro vivo em todo o mundo atingiu níveis esperados para daqui a dois ou até cinco anos. Só no mês de abril do mesmo ano o tráfego de operações bancárias feitas por celular nos Estados Unidos aumentou 85%, e o número de novos usuários inscritos no sistema de internet banking subiu 200% (E-investidor, 2020).

### 3.1.1. Fintechs

Fintech (do inglês: *finance and technology*) é a expressão utilizada para as inovações e o uso de novas tecnologias por empresas do setor financeiro para a entrega de serviços financeiros.

De acordo com o ReportFintechlab:

Fintechs são iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se reflete em: melhores jornadas de utilização de produtos e serviços que trazem melhores experiências de uso; geração de inteligência a partir de volumes inimagináveis de dados e do conhecimento coletivo para otimizar as decisões; e integração dos diferentes elos do mercado de maneira muito mais eficiente, com menos falhas operacionais, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos (FINTECHLAB, 2016, p.3).

Para a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), as *fintechs* são “[...] aquelas empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário”. (ABFINTECH, n/a, s.p).

No Brasil, o movimento de fintechs é recente e vem ganhando força nos últimos quatro anos. O sistema bancário do país sempre foi conservador e concentrado ao oferecer seus serviços, as grandes organizações tinham dificuldade em priorizar a inovação. O sistema bancário do país sempre foi conservador e concentrado ao oferecer seus serviços, as grandes organizações tinham dificuldade em priorizar a inovação (Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística, 2019).

A ABFintech ressalta que é imprescindível a inovação e tecnologia quando se fala de *fintechs*. A bagagem de consumo conduzida por essas empresas, na maioria das vezes faz com que o consumidor se atraia pela facilidade e rapidez com que os serviços são oferecidos. Além da destes diferenciais, as *fintechs* oferecem taxas de juros menores, prezam pela segurança e transparência nos serviços financeiros.

O fato das *fintechs* explorarem um nicho que não interessava às instituições financeiras (KATORI, 2017 apud TAUHATA; PINHEIRO, 2017), abriu espaço para que elas crescessem de forma incrivelmente rápida e sem a necessidade de um confronto com as grandes instituições. Mas, esse crescimento exacerbado acabou por tornar evidente falhas nas tradicionais instituições financeiras, como a desconsideração e indiferença com o cliente, a morosidade do sistema e a falta de investimento em inovação.

Segundo KASHYAP E WEBER (CHISHTI, 2017, p. 226), o setor de serviços financeiros integralmente digitais está em formação e se desenvolvendo cada vez mais com o passar do tempo. As pessoas usam serviços financeiros para trocar dinheiro, poupar ou investir, financiar, ou comprar seguros contra risco.

Todos os serviços financeiros são uma resposta a essas quatro necessidades básicas (CHISHTI, 2017, p. 226). Dessa forma, as mudanças estão relacionadas com a maneira de como as necessidades estão sendo tratadas. As fintechs além de possuírem um ritmo de crescimento

relativamente alto, têm uma atuação no mercado ampla e diversificada oferecendo soluções para diferentes tipos de necessidade.

### 3.1.2. Blockchain

A inflação e depressão gerada pelo desequilíbrio do sistema de reservas bancárias fracionárias e o uso indevido da moeda fiduciária por bancos centrais provoca impostos altíssimos e atrapalha a vida financeira da população. A base do problema é a centralização do bem público em um só gerenciamento, sem qualquer concorrência, gerando pouca possibilidade de negociação no território nacional (MISES, 2009).

De acordo com Katori (2017, p. 18), um relatório chamado Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System foi publicado por Satoshi Nakamoto em 2008. Esse relatório despertou interesse ao propor uma solução para pagamentos eletrônicos que não dependia da confiança, mas de prova criptográfica para validar as transações.

Em 2009, o sistema passou a funcionar gerando as primeiras bitcoins, a tecnologia utilizada foi chamada de Blockchain, um sistema de registro cronológico que funciona de forma parecida com um livro que não pode ser editado, só pode ser escrito por um lado e um registro está diretamente ligado ao anterior e ao posterior como uma corrente (ARAÚJO; SILVA, 2017 apud ŠURDA, 2012).

Segundo Araújo e Silva (2017, p. 31), os registros online são carimbados com data e hora, não podem ser alterados, pois é criptografada, a única forma de burlar seria conseguir o poder computacional maior que a rede inteira. O sistema Blockchain está a cada dia mais avançado para impossibilitar as tentativas de hackers quebrarem a rede.

O Blockchain é uma cadeia de registros inalteráveis, públicos e subdivididos. É definido como cadeia, pois os registros estão minuciosamente encadeados uns aos outros por meio de chaves públicas, entradas e saídas. São inalteráveis porque uma vez que o registro é incluído na cadeia, ele não pode mais ser modificado. Públicos porque o único requisito necessário para que uma pessoa possa ter acesso aos registros é que ele tenha acesso à internet. O Blockchain também tem como característica a distribuição, porque esta cadeia de registro não está armazenada em um único servidor central, logo ela é o oposto, pois está replicada em milhões de máquinas distribuídas pelo mundo e nenhuma empresa ou indivíduo pode reivindicar o caráter destes registros. (Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística, 2019)

Com a criação do *blockchain* surgiram organizações livres e não governamentais como

a Bitnation, onde seu principal objetivo é substituir alguns ofícios que até então eram exclusivos do governo e que transportam problemas e dificuldades, como por exemplo, a impossibilidade de trocar o serviço.

Este tipo de instituição é uma Organização Autônoma Descentralizada (DAO), e sua operação funciona por meio de softwares em uma estrutura de contratos inteligentes, que se assemelham a contratos jurídicos (Decrypt, 2022). Porém a execução ocorre por fatores definidos por programação e operam de forma automática com normas estipuladas.

Neste viés, pode-se considerar a inclinação da tendência de utilização da moeda digital como um novo meio de pagamento que em breve terá maturidade e se estabelecerá no setor financeiro, do Brasil e do mundo, sendo as *fintechs* as mais suscetíveis a serem as primeiras companhias a se apropriarem desta ferramenta.

### 3.2. UM MERCADO INEXPLORADO

Em conformidade com Azevedo (2018), este movimento de digitalização no setor financeiro vem ganhando força no Brasil desde o seu início, em meados de 2013, onde as primeiras *fintechs* entraram no cenário, oferecendo maior praticidade e menor burocracia. A migração digital de serviços antes feitos majoritariamente apenas de forma presencial em agências pelos bancos tradicionais, trouxe um ponto forte de concorrência no novo modelo de negócios do ramo, principalmente por automatizar funções, além de evitar deslocamentos e filas.

Conforme Lacasse (2016), as *fintechs* são empresas alocadas em plataformas de inteligência digital que tem como principal intuito criar soluções com melhor relação entre custo e eficiência em comparação com instituições tradicionais de serviços financeiros. Se caracterizam por possuírem uma proposta de valor para o cliente melhor do que bancos tradicionais e que, ao mesmo tempo, também cria valor para si mesma, sendo que a fórmula para os ganhos consiste em rendas provenientes de pequenas taxas em larga escala.

Como destaca um relatório produzido pelo InfoMoney (2020), importante *hub* desse ecossistema, atualmente, o mercado de *fintechs* cresceu 34% nos primeiros nove meses de 2020 e atraiu US \$939 bilhões em aportes. Um ponto importante do sucesso dessa operação, se deu pelo nicho não explorado anteriormente pelos bancos tradicionais, os jovens. Com todo um projeto estratégico de facilidade e diminuição dos custos, tendo em vista a inexistência de pontos físicos de atendimento e a

automação das assistências virtuais, as *fintechs* conquistaram crescente popularidade entre o público mais jovem sem a necessidade de confronto direto com os grandes bancos.

Um estudo realizado pela Deloitte (2020), *The Rise of Millennials*, demonstrou que 60% dos jovens entre 20 e 35 anos acreditam que os produtos financeiros não são pensados para eles. Dessa forma, as *fintechs*, ao considerarem um nicho pouco explorado, oferecendo tratamentos e serviços voltados para o público com esse perfil, conquistaram uma parcela notória do mercado, alcançando um diferencial que trouxe resultados positivos.

Com o aprofundamento da integração tecnológico digital e a indústria financeira, as *fintechs* deram início à oferta de serviços básicos do ramo de forma inovadora, oferecendo ao público serviços financeiros como pagamento online, consultas de informações, planejamento e controle das finanças, financiamento colaborativo, poupança e investimentos. De acordo com Roberto Neto, presidente do Banco Central do Brasil (Bacen), enquanto em 2018 o percentual populacional de adultos com acesso à Internet que aderiram aos serviços financeiros digitais era de 47,2%, a proporção passou para 61,8% em 2019, acompanhando assim o crescimento das *startups* do setor financeiro (NETO, 2020).

Neste viés inovador, possivelmente, o acontecimento da Pandemia do COVID-19 acelerou a adoção das plataformas *fintechs* ao dia a dia dos consumidores, tendo em vista a necessidade imposta de isolamento social. Sendo entre os serviços mais aderidos os de poupança e investimento dentre as opções ofertadas. Conforme divulgado por Ernst & Young (2019), 78% da população mundial já tem ciência da existência dos serviços mencionados disponíveis nas plataformas *fintechs*.

Conforme Gibson (2015), o qual reuniu a opinião de especialistas e concluiu que, de fato, as instituições financeiras tradicionais estão com seus dias contados em virtude da disruptura causada pelos novos *players* nos modelos existentes no mercado financeiro. Desta forma, precisa o autor, há duas alternativas para os bancos tradicionais reagirem a este cenário, adotar medidas para responder às mudanças ou se aliar às *fintechs* que surgem através de alguma ligação colaborativa.

Se não ocorrer a utilização por parte dos bancos das *fintechs* como provedoras de solução tecnológica, a opinião é de que estas empresas inovadoras vão, de fato, quebrar o modelo de negócio dos bancos no futuro. Ou seja, ou as instituições financeiras abraçam as soluções inovadoras que estão chegando ou serão deixadas

para trás (GIBSON, 2015).

Com o crescimento da popularização da utilização de meios digitais para realização de serviços que antes eram limitados a concretização apenas nos atendimentos físicos de agências, os grandes bancos do mercado começaram então a acelerar seus processos de digitalização com a intenção de não ficar para trás nessa corrida. Além do que, as grandes instituições financeiras do país tiveram a seu favor a liderança em número de clientes já incorporados em sua carteira, podendo assim disponibilizar para estes um leque variado de opções. Os grandes bancos vêm desde então investindo cada vez mais em tecnologia para diversificar seus serviços e ampliar a segurança de dados, tudo isso sem deixar de lado a presença física. (BUENO; DIOGO; HERRERO; LOPES; PINOCHET, 2018)

Entretanto, como indica Akkizidis e Stagras (2016), é importante pontuar que se as *fintechs* não estiverem atentas ao funcionamento dos bancos tradicionais, elas não conseguirão inovar em produtos de créditos. Na verdade, algumas delas já estão no caminho de cometer os mesmos erros que os bancos fizeram durante a crise de 2008. É preciso entender a necessidade de fugir do paradigma de ‘fazer igual, mas diferente’. O que pode ser interpretado como um indício de que os bancos não serão ultrapassados.

Nesta conjuntura, as *fintechs* vêm abrangendo cada vez mais segmentos do setor. Conforme artigo do The Economist (2015), muitas fontes de renda dos bancos estão sendo ‘atacadas’ pela atuação das *fintechs*, um exemplo que o artigo traz é que os bancos faturam através da diferença entre as taxas de captação dos recursos e as taxas de empréstimo tomadas pelos credores e através de tarifas e taxas.

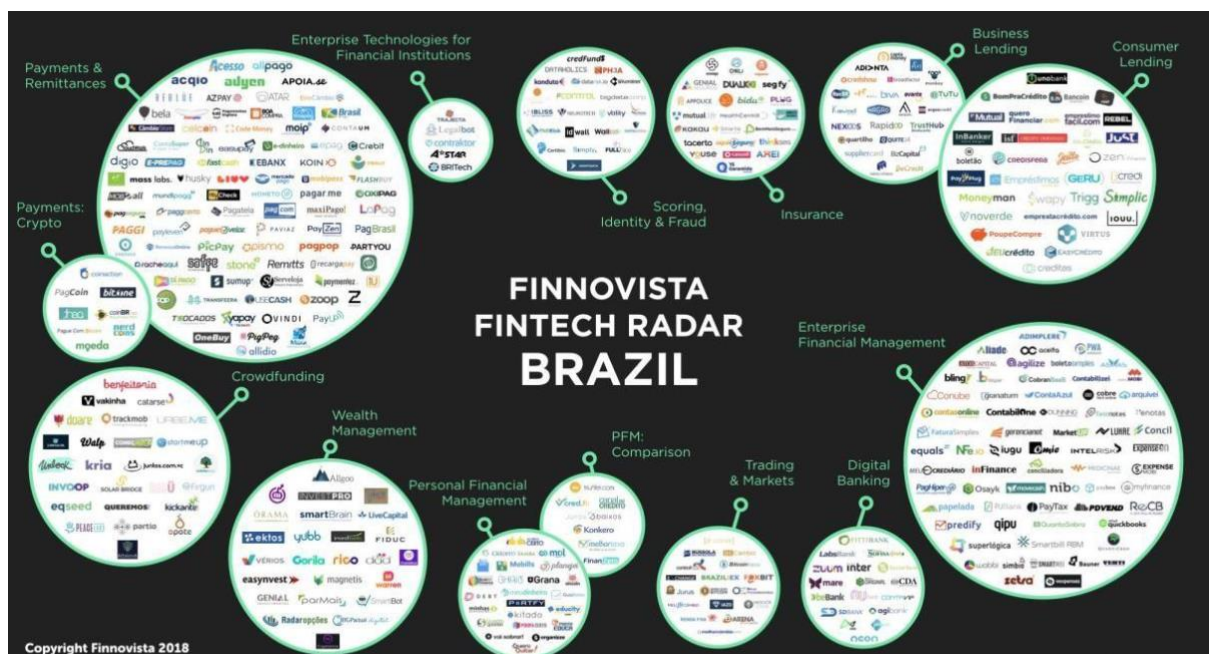
Conforme o Fintechlab (2016), dentre estas novas *startups* financeiras, há propostas divididas nas seguintes categorias: pagamentos, gerenciamento financeiro, empréstimos e negociação de dívidas, investimento, *funding*, seguros, eficiência financeira, segurança, conectividade e *bitcoin/blockchain*. Cabe destacar que a literatura relacionada segmenta de diversas formas as *fintechs*. A segmentação das *fintechs*, segundo a Finnovista (2016), é dividida 16 segmentos:

1. Pagamento e Remessas;
2. Criptografia de Pagamentos;
3. *Performance Management Form* (PMF);
4. *Personal Financial Management*;

5. Loans: Peer-to-Peer (P2P) 3 ;
6. Loans;
7. Wealth Management and Investments;
8. Wealth Management: Robo-advisors;
9. Financial Education & Savings;
10. Enterprise Financial Management;
11. Enterprise Feedback Management: Collection;
12. Trading & Markets;
13. Scoring, Identity & Fraud;
14. Digital Banking;
15. Seguros;
16. Crowdfunding (financiamento coletivo).

Em 2016, o Brasil liderava o *ranking* com o maior ecossistema de *fintechs* da América Latina, mas teve sua posição tomada pelo México em agosto de 2017, o qual chegou ao total de 239 *fintechs* no país. Na última pesquisa então realizada pela Finnovista (2018), o Brasil recuperou sua posição com a entrada de mais 158 empresas do ramo, chegando a um crescimento de 48% em relação ao ano anterior, e fechando 2018 com um total de 377 *fintechs* no mercado. A Figura 5 mostra as *startups* do setor segmentadas por sua área de atuação.

Figura 5 - Startups por Segmento de Atuação



Kashyap e Weber (2017) afirmam que o setor de serviços financeiros está em seu estágio inicial de disrupção digital. Todos os serviços financeiros são uma resposta às ações de trocar dinheiro, poupar, poupar ou investir ou comprar seguros contra o risco. O papel das novas tecnologias surge para trazer conveniência, velocidade e volume destas transações em um volume nunca imaginado a um preço reduzido. A penetração das empresas orientadas para a tecnologia no setor financeiro está direcionada a se aprofundar, uma vez que a área de finanças está repleta de oportunidades.

#### **4. A ATUAÇÃO DAS FINTECHS X BANCOS TRADICIONAIS**

O sistema bancário brasileiro é conhecido como um dos sistemas mais burocráticos do mundo, com os cinco maiores bancos do país (Itaú Unibanco, Banco Santander, Banco Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica) com 80% de participação no mercado de crédito (Finnovista, 2018).

Como resultado, os consumidores muitas vezes se deparam com experiências muito negativas, barreiras e impedimentos significativos, como taxas de juros anuais extremamente altas, que podem chegar a 450% (Finnovista, 2018). Tal fato posiciona o Brasil como um dos países com as maiores taxas de juros do mundo, atrás apenas de Malawi e Madagascar.

No entanto, essa concentração de poder, e seu subsequente mercado oligopolista, deixam o sistema financeiro brasileiro em uma posição mais suscetível a ser interrompido pela inovação das *fintechs*. Além disso, o Brasil tem alta penetração de *smartphones* e níveis consideráveis de acesso à Internet, o que representa uma oportunidade para o desenvolvimento da tecnologia de serviços financeiros.

Em 2016, vendo uma oportunidade de expansão, a *fintech* brasileira Nubank criou uma conta digital, chamada NuConta, e foi disponibilizada gradativamente para os clientes que já possuíam o cartão de crédito. A conta permite o depósito por boleto bancário, pagamento de boletos, inclusive a fatura do cartão de crédito, oferece transferências por TED (e recentemente por Pix) para outros bancos sem nenhuma taxa e o dinheiro aplicado na NuConta é investido em títulos públicos, com o rendimento baseado na taxa Selic, que oferece o maior rendimento das poupanças.

De acordo com a REVISTA CIAB FEBRABAN (2017, p.19), ao menos 940

mil clientes já fazem transações bancárias no Brasil por meio de contas totalmente digitais, movimentadas pelo celular e abertas sem a necessidade de ir a uma agência física. Essa estimativa considera as informações do Banco do Brasil, Itaú Unibanco e dos bancos Original e Intermedium. A previsão dessas instituições era de que o total destas contas correntes digitais fosse chegar a 3,3 milhões até o final de 2017. Enquanto isso, os bancos Santander, Bradesco e Caixa Econômica Federal preparavam suas versões na modalidade digital.

O Banco do Brasil e o Itaú Unibanco foram os primeiros a disponibilizar esse serviço para seus clientes a partir das regras estabelecidas na resolução 4.480 do Banco Central, de abril de 2016, regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). A norma permite a abertura e encerramento de contas por meio eletrônico, sem necessidade de o cliente comparecer a agências bancárias (REVISTA CIAB FEBRABRAN, 2017).

Os bancos tradicionais desde então vêm buscando pequenas formas de digitalizar sua prestação de serviços, no entanto, a Pandemia COVID-19 influenciou a aceleração deste processo com a imposição do isolamento social. Hoje, esse segmento da economia, extremamente concentrado no passado, vê o fortalecimento de novas empresas digitais e o acirramento na disputa de novos clientes. Dessa forma, as *fintechs* vêm também fortalecendo ainda mais sua expansão de mercado, buscando ganhar mais confiança e espaço entre os consumidores.

Apesar da concorrência, os grandes bancos ainda têm a favor deles a liderança em número de clientes. No primeiro trimestre de 2021, a base de Caixa era de 145,3 milhões, seguido por Bradesco (98,6 milhões), Itaú (82,9 milhões), Banco do Brasil (68,8 milhões) e Santander (51,3 milhões), apontou o Banco Central (G1, 2021).

De acordo com pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), os bancos (incluindo digitais) investiram R\$ 8,9 bilhões em tecnologia em 2020 — um aumento de 7% (R\$ 8,3 bilhões), em relação a 2019, quando não havia pandemia no Brasil. Em 2016, esse montante era de apenas R\$ 5,3 bilhões, o que mostra uma evolução de 67% em quatro anos

O Banco Itaú hoje tem uma proposta de atuação “figital” (de físico e digital), no entanto tem investido fortemente para avançar no meio digital, com a promessa de ainda manter raízes no meio físico. De acordo com Renato Lulia, diretor de relações com investidores, o banco hoje se relaciona com 60 milhões de clientes em todos os canais disponíveis atualmente, como internet, agências e telefone. Apesar da

campanha, nos últimos cinco anos, o banco fechou cerca de 25% das agências no país (G1, 2021).

## 5. METODOLOGIA DE PESQUISA

Com caráter exploratório, a pesquisa utilizou majoritariamente uma metodologia qualitativa. O método possibilitou a coleta de dados através da coleta e análise de dados secundários e resultados de entrevistas em profundidade com agentes do setor financeiro para melhor entender o contexto de mudança do setor e extrair citações que pudessem entrar em conformidade com o cenário atual.

A pesquisa utilizou dados secundários obtidos junto as seguintes fontes: Banco Central do Brasil (Bacen); relatórios, publicações e artigos de empresas de consultoria de mercado: EY Financial Services e McKinsey&Company; empresas de auditoria externa : Deloitte e KPMG; e consultoria especializadas em tecnologia e fintechs: FintechLab Clay Innovation e Finnovation; e publicações da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

Em decorrência da atualidade e evolução do tema em estudo, a pesquisa utilizou como fontes de dados secundários publicações impressas e digitais (jornais e revistas) especializados em negócios e finanças do Brasil e do exterior. As fontes utilizadas foram: Infomoney e *The Economist*.

Referente à parte da pesquisa utilizada a metodologia bibliográfica, Bastos e Keller (1995, p. 53) a definem como: “A pesquisa científica é uma investigação metódica acerca de um determinado assunto com o objetivo de esclarecer aspectos em estudo”. Assim, utilizou-se de tais métodos com o intuito de trazer a definição e presença da modernização tecnológica nos ambientes produtivos já no fim do século passado.

Esta contextualização permitiu a introdução do processo de modernização no setor financeiro, tendo seu estopim no setor bancário há alguns anos, e atualmente englobando as mais diversas áreas do mercado, cumprindo assim o objetivo específico de descrever o panorama atual do setor financeiro no Brasil. (Santos, 2005)

Tratou-se de uma pesquisa também de abordagem qualitativa, levando como parâmetro os dados levantados que deram embasamento para a visualização da mudança de comportamento dos consumidores sobre a utilização de serviços financeiros em geral.

Da mesma forma, foi possível realizar a pesquisa exploratório por meio de dados fornecidos pelos órgãos reguladores do setor, como o Bacen, constatando assim as mudanças realizadas nas práticas de prestação de serviços financeiros, a fim de estimular a entrada de novas companhias e acirrar a competitividade de mercado. A partir da informação da mudança da regulação nacional a respeito da possibilidade sobre a abertura e encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico, além de ajustes como, a transferência instantânea por *Pix* e o compartilhamento de informações pelo *Open Banking*, se realizou o objetivo de explicitar os estímulos estatais para a entrada de novas *fintechs* no mercado.

Pela divulgação de dados por consultoras financeiras, como o InfoMoney, foi possível acompanhar a linearidade da expansão das *fintechs* no mercado em questão. Dados de pesquisas mostram que o sucesso das *startups* no ramo se deram pelo mercado até então inexplorado pelos bancos tradicionais, os jovens. Dessa maneira, foi realizável a comparação de atuação entre empresas de ambas as categorias, podendo assim alinhar as mudanças realizadas pelos bancos tradicionais para que pudessem acompanhar as inovações trazidas pelas novas *fintechs*.

Dados trazidos pela FEBRABAN comprovaram o crescimento da popularidade da realização de serviços financeiros de maneira online, expandindo assim a gama de opções aos clientes tanto na base de serviços quanto a de empresas prestadoras dos mesmos. Para vislumbrar ainda mais a realidade de tais dados, foi apresentada a empresa Nubank para representar a expansão da era *fintechs* como opção de consumo dos clientes, e também o Itaú Unibanco como banco tradicional que vem migrando seus meios de atendimento para o digital, a fim de acompanhar as mudanças de hábitos de consumo de produtos financeiros.

## **6. CONSIDERAÇÕES**

Diante do panorama do setor financeiro nacional, foi possível averiguar que o processo evolutivo se intensificou nos Anos 70, mas teve suas condições de desenvolvimento alinhadas a partir da Revolução de 1930. Levando em consideração que naquele momento da história a economia era baseada no setor agrário-exportador, criando assim um ambiente propício para o desenvolvimento de uma economia capitalista que se fundamentou numa estrutura produtiva de base urbano-industrial.

Desta forma, surgiu a necessidade de aprimoramento do sistema financeiro para que fosse viável gerir os recursos internos e externos, assim como o

aperfeiçoamento do sistema de crédito e o fortalecimento dos bancos nacionais. Desde então o sistema bancário tem passado por diversas transformações, desde suas operações internas até o atendimento aos clientes.

### 6.1. ABERTURA DO MERCADO

Tendo em vista a forte inserção tecnológica nos mais diversos segmentos do nosso cotidiano que temos vivenciado nas últimas décadas, era previsível que o mesmo aconteceria no setor financeiro. Visualizando a mudança geral de hábito na utilização de meios digitais, os quais vêm se inserindo em grande parte dos âmbitos cotidianos, a regulação nacional do Setor Financeiro viu-se inclinado a estimular a abertura do mercado para novas oportunidades.

Tendo em vista a regulamentação de autorização para abertura e encerramento de contas bancárias por meio eletrônico em 2013, as barreiras para ascensão de instituições financeiras digitais se eximiram. Assim, a entrada das *fintechs* no setor, no mesmo ano, fez com que os consumidores pudessem expandir seu leque de opções de atendimento, que até então eram fragmentados pela cúpula de obrigatoriedade criada pelos bancos tradicionais.

As *fintechs* vieram com um objetivo desafiador de atendimento 100% digital, totalmente diferente do que até então vínhamos vivenciado com as empresas líderes no mercado. Esta mudança trouxe impacto direto nos hábitos e formas de consumo dos clientes, os quais atualmente realizam a maior parte de suas operações financeiras de forma totalmente digital.

O pilar das *fintechs* foi baseado no atendimento e boa experiência do cliente, focando maior parte de seus investimentos para suprir essas demandas. Levando em consideração que estas empresas possuem despesas muito menores em comparação aos bancos tradicionais – por possuírem seus recursos alocados no atendimento focado por canais digitais – foi possível dar muito mais enfoque também para o investimento tecnológico, proporcionando assim uma experiência ainda mais eficiente para o consumidor.

Dado tais fatores, os bancos tradicionais começaram a utilizar da entrada destes novos concorrentes como estímulo para que investissem mais no atendimento digital. Grandes bancos – como o Banco do Brasil, Itaú Unibanco, Original e Intermedium –

iniciaram primordialmente então a migração de alguns serviços para o meio digital, enquanto os demais concorrentes ainda se preparavam para dar este passo.

Com essa movimentação no cenário do setor, o Banco Central iniciou algumas mudanças de direcionamento da atuação das empresas. Desde a Regulamentação 4.480 de 2013, a qual tornou viável a operação das *fintechs*, o órgão tem criado ações para facilitar e estimular a migração da utilização dos serviços financeiros por meios digitais.

Desde então, foi visível a entrada exponencial de empresas do setor atuando de forma 100% digital, além de ter também crescente adesão dos consumidores perante as opções advindas. A FEBRABAN realiza a Pesquisa de Tecnologia Bancária anualmente há mais de 30 anos, e vem vislumbrando uma ascensão ainda maior na utilização de canais digitais para concretização de operações financeiras nas últimas edições.

A atuação das *fintechs* brasileiras resultou em empresas dinâmicas, com profunda base tecnológica, grande potencial de crescimento em prazo curto de tempo, estruturas organizacionais enxutas, plataformas totalmente escaláveis do ponto de vista de sua utilização que oferecem soluções que elevam a experiência do cliente a custos inferiores das instituições financeiras tradicionais.

Em suma, foi possível concluir que as *fintechs* - além de serem novas empresas de tecnologia direcionadas a oferecer soluções inovadoras no mercado bancário financeiro – inovaram através da criação de novos modelos de negócio somente possíveis com o desenvolvimento de tecnologias aplicadas no sistema financeiro.

## 6.2. LIMITAÇÕES

Devido a ampla ascensão do número de empresas entrantes no ramo na última década, obteve-se certa dificuldade em encontrar dados concretos que se encaixassem no cenário geral, sendo necessário assim o afinamento da seleção de empresas para que pudessem embasar a pesquisa de dados.

Desta forma, selecionamos empresas com maior número de domínio no mercado para que fosse possível ter mais assertividade nos resultados gerados pela amostra. Todavia, a análise de *fintechs* de diferentes segmentos não limitou a identificação de características em comum entre empresas com diferentes estruturas, diferentes produtos e serviços, distintos estágios de desenvolvimento e perfil de clientes, sendo

assim tal fato não prejudicou o atingimento dos objetivos propostos pela pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ABFINTECH. O que são fintechs? Disponível em: <<https://www.abfintech.com.br/sobre>>. Acesso em: 17 de mai. de 2022.

AKKIZIDIS, I; STAGARS, M. **Marketplace Lending, Financial Analysis, and the Future of Credit. Marketplace Lending, Financial Analysis, And The Future Of Credit: Integration, Profitability And Risk Management**, [s.l.], p.83-88, 4 jan. 2016. Wiley- Blackwell. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1002/9781119099437>>. Acesso em: 13 nov. 2021.

AZEVEDO, Eduarda. O Impacto das Fintechs no Setor Bancário Nacional. **Liga de Mercado Financeiro FEA – USP**, 2018. Disponível em: <<https://www.ligafeausp.com/single-post/2020/08/26/o-impacto-das-fintechs-no-setor-banc%C3%A1rio-nacional>>. Acesso em: 31 de out. de 2021.

BASILIO, Patrícia. Com avanço de fintechs, bancos tradicionais aceleram digitalização e diversificam serviços. **G1**, 18 de jul. de 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/07/18/com-avanco-de-fintechs-bancos-tradicionais-aceleram-digitalizacao-e-diversificam-servicos.ghtml>>. Acesso em: 31 de out. de 2021.

BUENO, Ricardo; Guilherme, DIOGO; Eliane, HERRERO; Evandro, LOPES; Luis, PINOCHET. Propensity of contracting loans services from FinTech’s in Brazil. Uni 2018.

CITADIN, L.M; LOPES, G.S.C. Análise dos fatores de decisão de compra dos serviços bancários. Artigo submetido ao Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

5 indicadores de desempenho para medir seu sucesso. **Endeavor**, 26 de maio de 2015. Estratégia e Gestão. Disponível em: <<https://endeavor.org.br/estrategia-e-gestao/indicadores-de-desempenho/>>. Acesso em: 02 de dez. de 2021.

Como a explosão digital na pandemia revoluciona o setor financeiro no mundo todo. **Estadão**, 10 de set. de 2020. Investidor. Disponível em: <<https://investidoi.estadao.com.br/comportamento/explosao-digital-setor-financeiro>>. Acesso em: 28 de nov. de 2021.

Há 30 anos, o primeiro caixa eletrônico no Brasil. **Estadão**, São Paulo, 12 de abr. de 2013. Disponível em: <<http://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos--o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>>. Acesso em: 18 de out. de 2021.

Global FinTech Adoption Index. **EY**, 2019. Disponível em: <[https://www.ey.com/en\\_gl/ey-global-fintech-adoption-index](https://www.ey.com/en_gl/ey-global-fintech-adoption-index)>. Acesso em: 31 de nov. de 2021.

Transformação do setor bancário e de pagamentos no Brasil. **EY Brasil**. Disponível em: <[https://www.ey.com/pt\\_br/financial-services/transformacao-do-setor](https://www.ey.com/pt_br/financial-services/transformacao-do-setor)>

[bancario](#)>. Acesso em: 12 de dez. de 2021.

FERLIN, Tabata.. Fintech: o que significa e porque o termo ganhou popularidade.

**Revista Capital Econômico**, 21 de abril de 2021. Disponível em:

<<https://revistacapitaleconomico.com.br/fintech-o-que-significa-e-poique-e-usado/>>.

Acesso em: 03 de dez. de 2021.

FERRI, Marcelo. Conheça o Open Banking. **Diário da Região**, 15 de julho de 2021.

Disponível em: <<https://www.diariodaregiao.com.br/economia/conheca-o-open-banking-1.783821>>. Acesso em: 13 de fev. de 2022.

Brazil becomes the largest Fintech ecosystem in Latin America. **Finnovista**, 06 de jan. de 2018. Radars. Disponível em: <<https://www.finnovista.com/fintechradarbrasil/>>. Acesso em: 13 de fev. de 2022.

GERBELLI, Luiz. Pandemia acelera digitalização e bancos acirram briga por clientes. **G1**, 10 de set. de 2021. Economia. Disponível em:

<<https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/07/10/pandemia-acelera-digitalizacao-e-bancos-acirram-briga-por-clientes.ghtml>>. Acesso em: 29 de nov. de 2021.

GIBSON, J. **The Impact FinTech is having on the Financial Services Industry in Ireland**. 2015. 156 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Business Administration, Dublin Business School, Dublin, 2015.

GONÇALVES, José. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviços. São Paulo, 1994. Revista de Administração de Empresas.

Inovação nas empresas: por que é tão importante? **IBMEC**, 06 de ago. De 2021. Disponível em:

<<https://blog.ibmec.br/conteudo-gratuito/inovacao-nas-empresas/#:~:text=A%20inova%C3%A7%C3%A3o%20nas%20empresas%20%C3%A9,e%20na%20expans%C3%A3o%20do%20neg%C3%B3cio>>. Acesso em: 24 de abril de 2022.

IMAN, N. (2018). Assessing the dynamics of fintech in Indonesia. *Investment Management and Financial Innovations*, 15(4), 296-303. doi:10.21511/imfi.15(4).2018.24

Acesso Tudo sobre PIX: entenda como funciona o novo sistema de pagamentos do Banco Central. **InfoMoney**, 2021. Disponível em:

<[Acesso em: 13 de fev. de 2022.](https://www.infomoney.com.br/guias/pix/#:~:text=O%20Pix%20%C3%A9%20o%20novo,instant%C3%A2neos%20criado%20pelo%20Banco%20Central.&text=Na%20pr%C3%A1tica%20entre%20suas%20v%C3%A1rias,finais%20de%20semana%20e%20feriados.>.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

Open Banking: o que é e como funciona? **InfoMoney**, 2021. Disponível em:

<[37](https://www.infomoney.com.br/guias/open-banking/#:~:text=O%20Open%20Banking%20%C3%A9%20um,integra%C3%A7%C3%A3o%20de%20seus%20respectivos%20sistemas>.</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

LEE, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35–46.

MIKLOS, D; HV, V.; LEE, G.; **Bracing for seven critical changes as fintech matures.** New York, EUA: Miklos et al., 2016. McKinsey&Company Financial Services. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/bracing-for-seven-critical-changes-as-fintech-matures>>. Acesso em: 30 nov. 2021.

O ano de ouro das fintechs: na contramão da crise, setor apresenta crescimento de 34% em 2020. **Moneylab**. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/economia/o-ano-de-ouro-das-fintechs-na-contramao-da-crise-setor-apresenta-crescimento-de-34-em-2020/>>. Acesso em: 11 de fev. de 2022.

MONTINI, Alessandra. Digitalização dos bancos: quais são as tendências e os desafios? **Noomisblog**, 2021. Disponível em: <<https://noomis.febraban.org.br/especialista/alessandra-montini/digitalizacao-dos-bancos-quais-sao-as-tendencias-e-os-desafios>>. Acesso em: 28 de nov. de 2021.

Multibancarização cresce mais no Brasil. **Noomisblog**. Disponível em: <<https://noomis.febraban.org.br/especialista/noomisblog/multibancarizacao-cresce-mais-no-brasil>>. Acesso em: 28 de nov. de 2021.

O que é uma organização autônoma descentralizada? **Portal do Bitcoin**, 02 e jan. de 2022. Disponível em: <<https://portaldobitcoin.uol.com.br/o-que-e-uma-organizacao-autonoma-descentralizada-dao/>>. Acesso em: 10 de mai. De 2022.

Estrutura do Sistema Financeiro Nacional – SFN. **Portal do Investidor**, Rio de Janeiro. Disponível em: <[https://www.investidor.gov.br/menu/Menu\\_Academico/O\\_Mercado\\_de\\_valores\\_mobiliarios\\_brasileiro/Estrutura\\_Funcionamento.html#:~:text=O%20Banco%20Central%20do%20Brasil,supervisoras%20do%20nosso%20Sistema%20Financeiro](https://www.investidor.gov.br/menu/Menu_Academico/O_Mercado_de_valores_mobiliarios_brasileiro/Estrutura_Funcionamento.html#:~:text=O%20Banco%20Central%20do%20Brasil,supervisoras%20do%20nosso%20Sistema%20Financeiro)>. Acesso em: 24 de abr. de 2022.

PricewaterhouseCoopers. ([s.d.]). Pesquisa da PwC aponta que 76% das instituições bancárias se sentem ameaçadas pelo avanço das FinTechs. **PwC**. Disponível em: <<https://www.pwc.com.br/pt/sala-de-imprensa/noticias/76-instituicoes-bancariassentem-ameacadas-avanco-FinTechs.html>>. Acesso em: 13 de fev. de 2022.

SANTOS, T. (2005). Desenvolvimento financeiro e crescimento econômico: a modernização do sistema financeiro brasileiro. tese de doutorado em Ciências. (P. d.-g. Econômica/USP, Ed.) São Paulo: Tese de Doutorado em Ciências.

SEGNINI, Liliana. *Mulheres no Trabalho Bancário*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo (Edusp), 1998.

ULLMANN, F.: Fábio Ullmann: depoimento [jun. 2016]. Entrevistador: R. Romer. São Paulo: FEBRABAN, 2016. Entrevista concedida ao CIAB FEBRABAN 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=gchanjFZJZQ>>. Acesso em: 30 de jan. de 2022.

Tipos de instituições financeiras: descubra quais são eles e confira alguns exemplos reais. **XPEED School**, 02 de dez. de 2021. Disponível em: <<https://xpeedschool.com.br/blog/tipos-de-instituicoes-financeiras/>>. Acesso em 24 de abr. de 2022.