



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

Thiago Oliveira Rodrigues
Helena Sigounas Muhammad

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO SEGMENTO FINANCEIRO QUE ATUAM
DE FORMA AUTÔNOMA FRENTE AO OPEN BANKING E O NOVO FORMATO
DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL**

Florianópolis
2023

Thiago Oliveira Rodrigues
Helena Sigounas Muhammad

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO SEGMENTO FINANCEIRO QUE ATUAM
DE FORMA AUTÔNOMA FRENTE AO OPEN BANKING E O NOVO FORMATO
DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL**

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD7305
como requisito parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Administração pela Universidade Federal
de Santa Catarina.
Enfoque: Aplicado.
Orientador(a): Prof.^a Dr.^a Ana Luiza Paraboni

Florianópolis
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Rodrigues, Thiago Oliveira Rodrigues
A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO SEGMENTO FINANCEIRO QUE
ATUAM DE FORMA AUTÔNOMA FRENTE AO OPEN BANKING E O NOVO
FORMATO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL / Thiago Oliveira
Rodrigues Rodrigues, Helena Sigounas Muhammad Muhammad ;
orientadora, Ana Luiza Paraboni Paraboni, 2023.
81 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro
Socioeconômico, Graduação em Administração, Florianópolis,
2023.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Bancos. 3. Bancário autônomo. 4.
Fintech. 5. Open Banking. I. Muhammad, Helena Sigounas
Muhammad. II. Paraboni, Ana Luiza Paraboni. III.
Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em
Administração. IV. Título.

Thiago Oliveira Rodrigues
Helena Sigounas Muhammad

**A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DO SEGMENTO FINANCEIRO QUE ATUAM
DE FORMA AUTÔNOMA FRENTE AO OPEN BANKING E O NOVO FORMATO
DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL**

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis 29 de junho de 2023.

Prof.^a Dr.^a Ana Luiza Paraboni
Coordenadora de Trabalho de Curso

Banca Examinadora

Prof.^a Dr.^a Ana Luiza Paraboni
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Me. Gilberto do Couto Santos
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Me. Júlia Gonçalves Peres
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina

RESUMO

O mercado brasileiro encontra-se em crescente expansão e atualização, com a popularização do Open Banking, as fintechs que surgem como uma nova maneira de se negociar, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, que traz segurança jurídica e legal para os investidores e aquelas pessoas que fazem uso dessas instituições financeiras. Surge assim, uma nova maneira de se negociar, e, um novo profissional vislumbra um meio de fazer negócios, o empreendedor bancário autônomo, utiliza-se dessa tecnologia oferecida pelas fintechs e pelo Open Banking e pelas vantagens oferecidas por essas instituições para negociar, de maneira independente, através do home office, de acordo com a sua disponibilidade. Trata-se de um novo modelo de trabalho, que ganhou importância após a pandemia do Covid-19 e, que, está se popularizando e ganhando força. Para fundamentar esse estudo, foram entrevistados oito bancários autônomos, que depois de muitos anos de trabalho em agências, viram nessa plataforma financeira, uma oportunidade de continuar exercendo suas profissões.

Palavras-chave: Bancos. Bancário autônomo. Fintech. Open Banking.

ABSTRACT

The Brazilian market is increasingly expanding and updating, with the popularization of Open Banking, fintechs that emerge as a new way of negotiating, the General Data Protection Law - LGPD, which brings legal and legal security to investors and those people who make use of these financial institutions. Thus, a new way of negotiating emerges, and a new professional envisions a way of doing business, the autonomous banking entrepreneur, uses this technology offered by fintechs and Open Banking and the advantages offered by these institutions to negotiate, independently, through the home office, according to your availability. This is a new work model, which gained importance after the Covid-19 pandemic and which is becoming popular and gaining strength. To support this study, eight self-employed bankers were interviewed, who after many years of working in agencies, saw in this financial platform an opportunity to continue exercising their professions.

Keyword: Self-employed banker. Fintech. Open Banking.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 MERCADO FINANCEIRO.....	13
2.1.1 Mercado financeiro no Brasil	14
2.2 A HISTÓRIA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	17
2.3 OPEN BANKING.....	20
2.3.1 Open Banking no Brasil	21
2.4 STARTUPS	24
2.4.1 Startups no Brasil	24
2.5 FINTECHS	25
2.6 PROFISSIONAL BANCÁRIO.....	28
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	34
4.1 CARREIRA DO PROFISSIONAL AUTÔNOMO NO MERCADO FINANCEIRO	34
4.2 CARACTERIZAÇÃO DO OPEN BANKING	37
4.3 OPEN BANKING E O CLIENTE FINAL	39
4.4 PERCEPÇÃO ACERCA DA EMPRESA EM QUE ATUAM	41
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
5. REFERÊNCIAS.....	45
6. ANEXOS	51

1. INTRODUÇÃO

Dentro da ótica do mercado financeiro, percebe-se que o *modus operandi* vem se modificando ao longo do tempo. A digitalização vem mudando o formato como os bancos e o mercado financeiro operam de modo geral, bem como os consumidores, que acabam por trazer novas demandas e necessidades.

Nesse âmbito, uma das mudanças estruturais mais recentes do mercado financeiro foi a chegada do Open Banking. De forma mais técnica, pode se dizer que se trata de uma nova arquitetura ou um jeito inovador de se fazer banco, ou seja, uma arquitetura aberta, que se resume na possibilidade na qual os consumidores finais podem ter acesso a inúmeros produtos de bancos ou *fintechs* e outras instituições inseridas no mercado financeiro.

O Open Banking permite um movimento de abertura, concedendo o acesso a produtos de bancos e *fintechs* de forma diversificada, bem como construindo uma oferta mais qualificada ao perfil do cliente e oferecendo a ele protagonismo nos seus negócios. Barroso (2020) salienta que o Open Banking representa uma tendência de “portabilidade de dados” e evidencia o papel estratégico e ativo do cliente neste sistema, uma vez que esse é considerado como o proprietário de seus próprios dados, e deve autorizar o uso de suas informações. “É para ele que o sistema funciona, buscando prover proteção, inovação, novos produtos e serviços e preços mais competitivos” (BARROSO, 2020, p. 1).

O Open Banking acaba por ser um conjunto de leis e regras implementadas pelo Banco Central, trazendo padrões para o compartilhamento e tráfego de dados dos clientes, na qual se prevê que fique tudo na mão do cliente, inclusive o tráfego de suas informações. Com isso, tem-se um impacto de modo geral na estrutura do mercado financeiro, havendo, um movimento de reestruturação no sistema.

Além disso, o nível de mudanças tecnológicas favoreceu o surgimento de uma nova economia e, por consequência, a utilização cada vez maior de TI levou a mudanças no ambiente econômico, forçando os sistemas de negócios a executarem mudanças (DONADEL, 2023). É notável que o mercado financeiro brasileiro se encontra em ascensão, pois, de acordo com dados disponíveis em Acqio (2023), apresentou um crescimento de 112% entre 2018 e 2021, o que pressupõe grandes transformações. O Banco Interamericano de Desenvolvimento ressalta que o Brasil continua sendo o país da América Latina com maior número de empresas, projetos e

startups que se enquadram neste segmento. Dessa forma, é responsável por 31% do total de fintechs existentes, seguido pelo México e Colômbia, com 21% e 11%, respectivamente (ACQIO, 2023).

Comparando com outros mercados, como o Reino Unido e Austrália que possuem regulamentação própria, por exemplo, e, portanto, movimentos considerados positivos. No exemplo da Austrália, possui abertura e diversidade gigantesca de oferta na qual se pode observar um crescimento dos players menores a partir da oferta dos serviços, por sua vez, no Reino Unido, aliado a nova norma de Proteção de Dados - LGPR, permitiu que muitos bancos e *Fintechs* conseguissem construir uma nova oferta de acordo com a opção dos clientes no compartilhamento de seus dados.

Com isso, tem-se custos menores, amplitude de oferta, novos canais de distribuição e assim ocasionando em um sistema financeiro mais justo e voltado especificamente ao atendimento da necessidade dos clientes.

De acordo com estudo de Braido; Klein e Papaleo (2020), as fintechs são uma nova realidade financeira global, provendo acesso a serviços que antes se concentravam apenas em bancos. Tais empresas rompem paradigmas do sistema financeiro tradicional.

A tecnologia, que já foi considerada uma barreira para entrada de organizações no setor de pagamentos, é considerada uma oportunidade de ingresso, especialmente com a propagação de tecnologias móveis. Dessa forma, novos players, buscam competir pelas oportunidades do setor, enquanto instituições financeiras tradicionais tentam se manter relevantes e sustentáveis nesse cenário.

No entanto, são diversos os desafios a serem enfrentados no mercado brasileiro de fintechs, especialmente no que se refere às abordagens que os bancos trarão para lidar com o crescimento dessas empresas. Dentre as questões, cabe entender a intenção dos varejistas em adotar novas tecnologias de pagamento, as vantagens de adoção de diversas plataformas de pagamento móvel a relação entre inovação e segurança das informações bancárias e o surgimento de regulamentações governamentais (Braido; Klein e Papaleo, 2020).

No Brasil o Open Banking chegou em partes e vem sendo implementado levando em conta o calendário criado pelo Banco Central, conseqüentemente gerando maior competitividade devido o surgimento de novos players que atuam frente ao novo formato de Open Banking. Em dezembro de 2022, deu-se o completo estabelecimento

desse sistema, com a expansão do escopo de dados para abranger, operações de câmbio, investimentos, seguros e previdência complementar aberta, entre outros.

A tecnologia acaba sendo uma grande aliada desse movimento, especialmente com a digitalização dos processos. *Fintechs* conseguiram quebrar a rigidez dos bancos, mudando os processos de abertura de conta e relacionamento a partir de inúmeras ações. Um dos motivos para estas mudanças é uma sociedade mais digital e conectada, com novas necessidades e buscando, principalmente, agilidade.

Dentro dessa revolução, as estruturas tradicionais do mercado financeiro, ou seja, os bancos, estão ficando cada vez mais enxutas, com uma grande diminuição do número de agências e, conseqüentemente, do quadro de funcionários. De acordo com dados do BCB, em 2022, foram fechadas 394 unidades, e, esses fechamentos se devem principalmente à digitalização do setor financeiro, uma vez que modalidades de pagamento e transferência reduziram a necessidade dos clientes se dirigirem às agências (PODER360, 2023).

Com essa mudança no formato das transações e, mediante a ebulição do mercado, os profissionais que antes estavam limitados a um sistema fechado, passam a atuar de forma autônoma. Surgem assim, os *personal Bankers*, profissional autônomo que não possui contrato com instituição financeira e pode apresentar a melhor proposta ao cliente, pois visa atender aos seus objetivos. Conciliando a ideia e objetivo do Banco Central, que é gerar benefícios aos clientes a partir de uma arquitetura aberta do mercado financeiro.

Entende-se que o grande foco do Banco Central acaba sendo a retirada da concentração de mercado, como também diminuir o *spread* bancário e custo financeiro como um todo, com isso permitindo a oferta de uma forma melhor aos consumidores brasileiros.

Dessa forma, o objetivo principal deste trabalho consiste em verificar a percepção dos profissionais do segmento financeiro que atuam de forma autônoma, frente ao novo formato de atuação inerente a estruturação do Open Banking no Brasil. Além disso, tem-se como objetivos específicos: (a) investigar a percepção dos respondentes sobre a carreira de profissional autônomo especialista no mercado financeiro; (b) caracterizar o Open Banking; (c) buscar quais são as vantagens do Open banking para o cliente final na percepção do profissional e (d) identificar qual a percepção dos respondentes acerca da empresa em que atuam hoje.

Diante do exposto, salienta-se o surgimento de novas ferramentas tecnológicas, que tem na informação, o seu ativo chave na criação de valor e no funcionamento do sistema econômico. Esse processo proporciona o surgimento de novos atores, cujas atividades se baseiam no uso desse insumo estratégico, como é o caso dos *Personal Bankers*, tema desse estudo.

A tecnologia digital e informacional permitiu maior concorrência, parceria, compartilhamento, inovação e inclusão. Dessa maneira justifica-se esse estudo, pois, trata-se de uma nova formatação na maneira de se fazer negócios, sendo importante sua regulamentação e sistematização.

Ainda que, na atualidade, existem poucas empresas que fazem uso desse formato, destarte, é um mercado em franco crescimento, pois traz a possibilidade de se fazer melhores negócios, de comodidade, na qual o profissional tem o cliente como foco principal, oferecendo a ele o que esse cliente realmente precisa. Para a realização deste estudo, foram entrevistados colaboradores da empresa Alfa¹, considerada uma das pioneiras nesse modelo de negócios no Brasil.

¹ Nome fictício.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesse capítulo, é abordada a base teórica e as referências bibliográficas que norteiam este estudo. Primeiramente, é abordado o Mercado Financeiro, sua atuação no Brasil e a importância do Sistema Financeiro Nacional. Tem-se ainda a história das instituições financeiras, nomeadamente no Brasil, para melhor entendimento do assunto tratado. Em seguida, aborda-se o histórico e conceito de *open banking*, enfatizando seus riscos e vantagens para os clientes, bem como a legislação específica que garante segurança aos correntistas, que é o caso da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. Por fim, tem-se a definição de startups, fintechs e a importância do bancário autônomo para esse novo modelo de negócios.

2.1 MERCADO FINANCEIRO

O mercado financeiro se refere ao ambiente da economia na qual se realizam todas as transações com moedas e títulos, e participações de capital (ASSAF NETO, 2018). Então, em síntese, trata de tudo aquilo que envolve operações de investimentos financeiros.

Segundo Reis (2022), a função do mercado financeiro é possibilitar o encontro entre vendedores e compradores, ou seja, os credores (ou investidores), aqueles que fornecem o capital, e os captadores (ou mutuários) que captam os recursos em troca de juros ou parte dos lucros do negócio com os novos acionistas. De forma semelhante, Stiglitz (1999) comenta que esses mercados desempenham um papel crítico de agregar poupança e alocar recursos, sendo que esses recursos devem ser alocados não somente entre setores competitivos, mas também entre equipes de dirigentes competitivos.

Stiglitz (1999) também ressalta que os recursos necessários para realizar investimentos de qualquer escala estão além da capacidade da maioria dos empresários. Os bancos e outras instituições financeiras captam as poupanças relativamente pequenas de muitos indivíduos, agregam-nas, e assim, criam recursos disponíveis para empresas de maior escala, ou seja, os bancos atuam como mediadores desse processo de investimento. Nesse contexto, destaca-se ainda o Sistema Financeiro, que de acordo com Pesente (2019, p. 15) trata-se do “conjunto

de instituições e instrumentos que viabilizam o fluxo financeiro entre os poupadores e os tomadores de recursos na economia”.

Assim, é possível perceber que investimento e poupança constituem o ponto central do sistema financeiro como um todo. A poupança pode ser entendida como a parte da renda não consumida e, por sua vez, investimento, refere-se à utilização de recursos, próprios ou de terceiros, como meio para ampliar a capacidade produtiva. Sendo assim, o indivíduo racional concorda em trocar um poder de consumo presente e certo por um poder de consumo futuro e incerto quando há a expectativa de que este será maior do que o primeiro (PESENTE, 2019).

Para Reis (2022), pode-se dividir o mercado financeiro em: mercado de ações, mercado de obrigações, mercado de derivativos e mercado de balcão. Devido a essa grande variedade de mercados, é preciso estar atento sobre suas funções e desempenhos, assim como ter a noção de como ocorre esse funcionamento.

Pesente (2019) apresenta entendimento análogo, ao explicitar que o mercado financeiro é o conjunto de instituições e de instrumentos destinados a oferecer alternativas de aplicação e de captação de recursos financeiros. Essencialmente, é àquele destinado ao fluxo financeiro entre poupadores e tomadores, ou seja, trata-se de operador.

Silva (2015 apud PESENTE, 2019) salienta a utilização de recursos financeiros e, o mercado, cria condições de liquidez e de administração de riscos, através de uma gama de diversos tipos de instituições financeiras, como bancos, seguradoras, corretoras e distribuidoras de títulos mobiliários. Cada espécie de instituição financeira desempenha funções específicas, em conformidade com a legislação específica; instrumentos financeiros, que podem ser divididos em duas classes: o primeiro são os instrumentos de dívida, como, por exemplo, depósitos bancários, debêntures e títulos públicos; e o segundo, refere-se aos instrumentos de participação patrimonial ou propriedade, entre os quais se destacam as ações.

2.1.1 Mercado financeiro no Brasil

Em se tratando do mercado financeiro brasileiro, é necessário, inicialmente, mencionar o Sistema Financeiro Nacional (SFN), que segundo Selan (2015), pode ser definido como o conjunto de instituições financeiras, que tem na transferência de

recursos dos agentes poupadores para os agentes tomadores de recursos, sua principal função, por meio da qual financia o crescimento da economia.

Brito (2005) alega que foram quatro grandes fases que marcaram o processo de evolução histórica do sistema financeiro nacional, sendo que a primeira fase existiu desde a Família Real até a Primeira Guerra mundial e a segunda durou da Primeira Guerra Mundial até a Segunda Guerra Mundial. A terceira fase se iniciou depois da Segunda Guerra mundial até a Grande Reforma Financeira, e, por fim a quarta fase preenche o período desde a Grande Reforma Financeira até os dias atuais.

O SFN é composto pelo conjunto das unidades operacionais e responsáveis pelas políticas monetária, creditícia, cambial e fiscal, que regulam seu funcionamento e os fluxos monetários entre aqueles que dispõem de recursos e daqueles que deles necessitem, para suas atividades de produção e consumo (PINHEIRO, 2001).

Importante observar que todo este sistema apresenta muitas funções a serem desempenhadas, porém, até o ano de 1964, necessitava de uma estrutura adequada, pois necessidades e carências de toda a sociedade não eram privilegiadas e acabavam tornando-se esquecidas (ASSAF NETO, 2000).

Pinheiro (2001, p. 53), acrescenta ainda que: “[...] o sistema financeiro de cada nação é sempre coerente com seu grau de desenvolvimento e com sua força econômica” e “[...] o mau funcionamento do sistema financeiro gera perturbações nos fluxos monetários [...]”. Daí se infere a relevância de se manter a organização do sistema financeiro, no intento de garantir seu melhor funcionamento e facilitar a função desempenhada por tomadores e poupadores.

De acordo com Faria (2003), o principal objetivo do Sistema Financeiro Nacional (SFN), é aproximar tomadores e aplicadores de recursos da maneira mais segura, objetiva e transparente possível.

Pesente (2019), salienta que, de modo geral, para suprir as demandas do mercado, desenvolveram-se instituições especializadas em intermediar tais operações. Basicamente, num primeiro momento, sua função era pegar emprestado daqueles que poupam, pagando uma remuneração representada pelos juros, e emprestar para os demais, a uma taxa mais alta, ganhando com a diferença. Com o passar do tempo, essas instituições foram se especializando e oferecendo outros serviços. Ao mesmo tempo, desenvolveram-se novos instrumentos, sistemas e produtos para organizar, controlar e desenvolver esse mercado, para esse processo dá-se o nome de Sistema Financeiro.

O setor financeiro abrange a custódia, a intermediação e a compensação de ativos e de passivos financeiros. O mercado financeiro pode ser definido como o conjunto de instituições e de instrumentos destinados a oferecer alternativas de aplicação e de captação de recursos financeiros. Basicamente, é o mercado destinado ao fluxo financeiro entre poupadores e tomadores (PESENTE, 2019). Já por sua vez, Pinheiro (2001, p. 37) define o mercado financeiro como sendo “o lugar pelo qual se produz um intercâmbio de ativos financeiros e se determinam seus preços”.

Portanto, para que esse mercado funcionasse de maneira ordenada, após um conturbado período foram editadas leis, que possibilitavam o reordenamento do mercado de capitais. Dentre essas leis, destacam-se a Lei da Correção Monetária, a do Plano Nacional da Habitação, da Reforma do Sistema Financeiro Nacional, de Mercado de Capitais, Lei da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Lei das Sociedades Anônimas (S.A.).

Evidencia-se dessa maneira que, independentemente do tipo do investidor, ele necessita ter conhecimento de como é o funcionamento do mercado financeiro e das leis que o regulamentam.

As transformações vêm sendo sentidas e ocorrendo de maneira bastante rápida no setor financeiro, na qual os serviços financeiros inovadores estão sendo viabilizados pela implementação de tecnologia, relacionamento que deu origem ao termo *fintech* (ZALAN e TOUFAILY, 2017 apud CORDEIRO, 2019).

Com o crescimento cada vez mais evidente da tecnologia é difícil prever o potencial do relacionamento entre a tecnologia e o setor financeiro, porém, se observa que até mesmo a definição de *fintech* indica uma possível ruptura ou uma revolução no setor:

Inovações no setor financeiro envolvendo modelos de negócio viabilizados por tecnologia com potencial de facilitar a desintermediação; revolucionar a maneira como as firmas existentes criam e entregam produtos e serviços; tratar questões relativas a privacidade e desafios regulatórios e legais; promover oportunidades para empreendedores e semear oportunidades para o crescimento inclusivo (DHAR e STEIN, 2017, p. 33 apud CORDEIRO, 2019, p. 11).

Há nesse sentido, necessidade de reflexão sobre como se dará esta transformação em se tratando da influência da tecnologia nos serviços financeiros, visto ser evidente o impacto significativo da inovação tecnológica na inclusão financeira de pessoas e empresas que, nos dias atuais, ainda possuem pouco ou nenhum acesso ao mercado formal de serviços bancários (CORDEIRO, 2019).

2.2 A HISTÓRIA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A biografia das Instituições Financeiras reflete a história e evolução socioeconômica de um país. Quando se analisa a história das instituições brasileiras, encontram-se diversas fases pelas quais precisaram passar, até se consolidarem da forma que operam atualmente.

O período colonial, de acordo com Marinho (1995), foi marcado por uma organização financeira pouco desenvolvida e com uma população de mercado escassa. Neste período após a chegada da Família Real, a economia naturista foi dando lugar a outra mais variada, na qual surgiram os primeiros sistemas fiscais.

O período denominado Pré-história Monetária foi marcada por uma dificuldade de circulação de moeda, na qual o escambo e a troca era o maior meio de circulação da época. Em 1694 foi criada na Bahia a primeira Casa da Moeda, que logo foi transferida para o Rio de Janeiro em 1698. Mudou-se então para Pernambuco em 1700 e retornou finalmente ao Rio em 1703 (MARINHO, 1995). Também foram criadas uma na Bahia e outra em Minas Gerais, todas elas com o objetivo de cunhar a moeda brasileira.

O reinado de D. João VI ficou marcado como um período importante para a história das Instituições Financeiras do Brasil, dado que no dia 12 de outubro de 1808, foi expedido um alvará que criou o Banco Nacional, que viria se tornar o primeiro Banco do Brasil.

Segundo Marinho (1995), o primeiro Banco do Brasil entrou em processo nos anos posteriores à independência, mas já estava em crise desde a época de D. João VI. Em 18 de outubro de 1830, houve a tentativa na câmara de criar um banco nacional, proposta que foi recusada.

O período regencial, como afirma Marinho (1995), apesar de enfrentar inúmeras rebeliões internas, trouxe uma certa ordenação nas finanças do país, onde o café foi um dos principais produtos comercializados no exterior.

O sistema bancário nacional teve suas raízes na época do Segundo Império. Marinho (1995) ressalta que o avanço dos bancos particulares ocorreu depois da criação do Banco do Ceará e do Rio de Janeiro. Essa época foi marcada por uma

evolução econômica grandiosa, graças a produção de café, porém a dívida externa acumulada proporcionou crises como a de 1875 e a de 1885.

Na República, a reforma bancária surgiu com a Lei de Nº 4595, de 31 de dezembro de 1964, que reestruturou o Sistema Financeiro Nacional (MARINHO, 1995). Além disso, escreve Camargo (2009), foram criados o Sistema Financeiro da Habitação (SFH); o Banco Nacional de Habitação (BNH); o Conselho Monetário Nacional (CMN); e o Banco Central do Brasil. Além disso, são instituídos, em 1966, os bancos de investimento e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Camargo (2009) escreve que no período entre 1964 e 1979, foi possível observar significativo crescimento econômico e expansão do setor bancário no Brasil, podendo ser caracterizado, por uma fase de abertura financeira e facilidade de captações estrangeiras em âmbito internacional.

O crescimento dos bancos pode ser analisado nomeadamente após a crise financeira mundial de 1994/95, na qual se deu a entrada de muitos bancos estrangeiros em diversos países da América Latina, como Argentina, Brasil, Chile e México. Porém, no final da década de 1990 esse movimento passou a ser dirigido e consolidado pelas forças do mercado (CAMARGO, 2009).

Strachman e Vasconcelos (2001) destacam o aumento da concentração bancária nessa época o que se considera prejudicial aos pequenos clientes, pois os custos dos empréstimos são maiores e as taxas sobre as aplicações menores. Se o mercado de capitais não for de fácil acesso aos pequenos agentes econômicos, se não existirem canais alternativos para a obtenção de crédito e se a redução do custo de capital para as grandes empresas não compensar a perda observada nas pequenas empresas, a concentração bancária poderia, desse modo, prejudicar o crescimento econômico de um país. Em contraponto, os autores apontam, para a ampliação da tendência de aumento do poder de mercado das instituições financeiras e, por conseguinte, da capacidade para determinar os valores de seus serviços.

No Brasil, Camargo (2009) destaca para o fato de que a entrada de bancos estrangeiros no período de 1990 não trouxe melhoria significativa em questões relativas a eficiência e características operacionais. Ademais, os avanços tecnológicos foram introduzidos mais profundamente por bancos nacionais do que por bancos estrangeiros. As estruturas dos balanços contábeis em ambos os casos são semelhantes, caracterizadas por uma maior importância das operações de curto prazo, das aplicações em títulos e dos investimentos em securitização.

Carvalho (2004) diz que os bancos brasileiros são considerados ineficientes em relação aos estrangeiros. Já Camargo (2009) argumenta que esta visão foi utilizada como justificativa à proposta de abertura do setor aos bancos estrangeiros. Para Camargo (2009), as instituições financeiras que entraram no Brasil, a partir de 1995, adotaram padrões de comportamento similares e até inferiores aos padrões nacionais. Assim, esses bancos se adaptaram às condições de operação do mercado local, não representando ameaça competitiva aos líderes estabelecidos.

Com a democratização do sistema financeiro, os bancos se popularizaram. No entanto, a tecnologia trouxe novos meios de comunicação e interação. Serviços foram oferecidos, situação em que o cliente não necessitava mais se dirigir a agência. De acordo com estudo do BCB (2022), o período entre dez/93 e dez/98 muitas e significativas alterações foram realizadas na estrutura do SFN, seja no aspecto organizacional quanto operacional. Ocorreram transferências de controle, incorporações, cancelamentos e liquidações fazendo com que o número de instituições financeiras, excluindo-se as cooperativas de crédito, diminuísse em cerca de 24% no período. Ao passo que o capital estrangeiro se fez mais presente.

Ao final de 1998, o Brasil contava com um sofisticado sistema financeiro com 201 bancos, que atuavam por meio de mais de 16 mil agências e cerca de 15 mil outros postos de atendimento. Todavia, seu desenvolvimento guarda, ainda, alguns resquícios das características que prevaleceram nos últimos trinta anos, baseadas num crônico processo inflacionário (BCB, 2022).

De acordo com o Relatório de Economia Bancária de 2021, divulgado pelo Banco Central, o país vem apresentando queda na concentração bancária. No ano de 2021, os cinco maiores bancos do Brasil - Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Santander – detinham 76,6% dos ativos totais do segmento bancário comercial. No final de 2020, esse percentual era 77,6% (BCB, 2022).

Esse relatório apresenta a redução da concentração no SFN, processo que vem sendo observado nos últimos anos, bem como a elevação do grau de concorrência, não somente no segmento bancário, mas, de igual maneira no cooperativo e não bancário. Esse relatório evidenciou que a queda da concentração é observada em todos os agregados contábeis e, de forma mais intensa, nos depósitos totais (BCB, 2022).

Com o acréscimo no número de negócios sendo feitos digitalmente e o fechamento de agências, as instituições financeiras aproveitaram esse movimento para reduzir o quadro de funcionários ou concentrar os esforços na contratação de

profissionais na área de tecnologia. O resultado desses investimentos em tecnologia, no primeiro trimestre de 2022, mostrou que o índice de eficiência das agências físicas era de 69% e o das agências digitais, de 25,1%, fato esse que tem fundamentado a busca pela digitalização das agências e a busca pelos clientes por novos meios de fazer negócios (RIBEIRO, 2022).

2.3 OPEN BANKING

Embora o *Open Banking* seja um assunto em voga na atualidade, dentro da literatura ainda existem poucas considerações a respeito do tema e todo seu movimento de surgimento.

Segundo Ogêda e Bagnoli (2020), existe uma definição do “mercado de forças” para Open Banking, que significa a utilização de *Application Programming Interfaces* (APIs) abertas, que permitem que desenvolvedores de terceiros criem aplicativos e serviços em bancos. Ainda com base nesses autores, “a questão de abertura de dados está em evidência em diversos setores empresariais, porém, no setor bancário, é algo atual. Nesse contexto, existem várias iniciativas em curso sobre o tema, em diversas jurisdições” (OGÊDA e BAGNOLI, 2020).

A Euro Banking Association (2016), define o termo *Open Banking* como:

Compartilhamento seguro, ágil e conveniente dos produtos, serviços e dados das entidades do setor financeiro, a critério de seus clientes, por meio de abertura e integração de plataformas e infraestruturas de TI [Tecnologia da Informação] dos prestadores de serviços financeiros.

Quanto ao seu funcionamento, Goulding e Abley (2018, p. 54) esclarecem que:

O Open Banking entrou em operação em janeiro de 2018. Ele abre o caminho para novos produtos e serviços que ajudam os clientes e as pequenas e médias empresas a terem mais controle sobre suas finanças. Poderia dar aos clientes uma compreensão mais detalhada de todas as suas contas bancárias. Por exemplo, o cliente pode permitir que o fornecedor exiba todas as informações de sua conta bancária, mesmo que sejam multibancadas, em um único local seguro, proporcionando melhor supervisão e transparência de todas as suas finanças, para que quaisquer bancos utilizem, a qualquer momento.

Após entendimento do conceito desse sistema bancário aberto, parte-se para o entendimento de como este sistema funciona e como foi adotado no mercado brasileiro.

2.3.1 Open Banking no Brasil

De modo geral, o *open banking* representa uma mudança na maneira como os serviços financeiros são prestados, possibilitando a geração de novas oportunidades para os consumidores e o mercado, e, portanto, instigando a competição.

De acordo com Veiga et al. (2020, p. 203),

O Open Banking, por intermédio de expectativas e desafios para o mercado financeiro no Brasil, objetiva analisar os desafios à regulamentação bancária no Brasil com a implementação da proposta de banco aberto, bem como as principais expectativas para o mercado financeiro e consumidor (VEIGA et. al. 2020, p. 203).

Sobre o processo do *Open Banking* no Brasil, foi dado a partir da necessidade do país de acompanhar o mercado internacional. Veiga et. al. (2020) relembra que para a implementação do *Open Banking*, o Banco Central do Brasil (BACEN) divulgou os requisitos fundamentais para a implementação do Sistema Financeiro Aberto, e os seus objetivos foram de “aumentar a eficiência no mercado de crédito e de pagamentos, por intermédio da promoção de um ambiente de negócios mais inclusivo e competitivo, preservando a segurança do sistema financeiro e a proteção dos consumidores” (BRASIL, 2019).

O Banco Central do Brasil, e o Conselho Monetário Nacional, em Resolução Conjunta N° 1, de 4 de maio de 2020, implementaram disposição sobre a implementação do Sistema Financeiro Aberto (*Open Banking*), que teve o nome alterado para *Open Finance*, em Resolução de 24 de março de 2020 (BCB, 2022a).

Essa Resolução apresenta como objetivos e princípios:

Art. 3º Constituem objetivos do *Open Finance*: I - incentivar a inovação; II - promover a concorrência; III - aumentar a eficiência do Sistema Financeiro Nacional e do Sistema de Pagamentos Brasileiro; e IV - promover a cidadania financeira.

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, para fins do cumprimento dos objetivos de que trata o art. 3º, devem conduzir suas atividades com ética e responsabilidade, com observância da legislação e regulamentação em vigor, bem como dos seguintes princípios: I - transparência; II - segurança e privacidade de dados e de informações sobre serviços compartilhados no âmbito desta Resolução Conjunta; III - qualidade dos dados; IV - tratamento não discriminatório; V - reciprocidade; e VI - interoperabilidade. VI - interoperabilidade: a) entre os participantes; e b) com outras iniciativas de *Open Finance* no âmbito dos mercados financeiro, de capitais, de seguros, de previdência e de capitalização (BCB, 2022a).

O regulamento do *Open Banking* foi implementado em quatro fases, que teve início em 30 de novembro de 2020 e concluiu-se em outubro de 2021:

Fase I: acesso ao público a dados de instituições participantes do *Open Banking* sobre canais de atendimento e produtos e serviços relacionados com contas de depósito à vista ou de poupança, contas de pagamento ou operações de crédito;

Fase II: compartilhamento entre instituições participantes de informações de cadastro de clientes e de representantes, bem como de dados de transações dos clientes acerca dos produtos e serviços relacionados na Fase I;

Fase III: compartilhamento do serviço de iniciação de transação de pagamento entre instituições participantes, bem como do serviço de encaminhamento de proposta de operação crédito entre instituição financeiras e correspondentes no País eventualmente contratados para essa finalidade; e

Fase IV: expansão do escopo de dados para abranger, entre outros, operações de câmbio, investimentos, seguros e previdência complementar aberta, tanto no que diz aos dados acessíveis ao público quanto aos dados de transações compartilhados entre instituições participantes (BCB, 2022b).

Ribeiro e Bagnoli (2020) apresentam oportunidades e riscos no que se refere ao *Open Banking*, dentre as principais oportunidades podem ser destacadas:

a) aumento da variedade de serviços: a partir do compartilhamento de dados e de plataformas, é possível estimular a inovação e promover o surgimento de serviços diversos. Um desses serviços é o agregador de contas, que concretiza as informações de transações de contas de titularidade do cliente mantidas em mais de uma instituição. Com isso, serão promovidos modelos de negócios diferenciados e que atendam satisfatoriamente às expectativas dos clientes. Com tais iniciativas, será concedido às instituições possibilidades de aumentar a competitividade, os custos e as exigências que passam a ter frente às adaptações que se fizerem imprescindíveis. Com isso, será possível ainda customizar serviços;

b) ganho de eficiência: existe a possibilidade de racionalização de processos, uma vez que será possível maior especialização das instituições na cadeia produtiva de informação, distribuição e oferta de produtos e serviços;

c) aumento do poder de escolha dos clientes e conveniência: com a maior abertura dos dados no sistema financeiro, os clientes terão a possibilidade de compararem preços de produtos e serviços ofertados por diversas instituições. Cunha (2017 apud RIBEIRO e BAGNOLI, 2020), escreve que esse processo permite que os diferentes integrantes desse ecossistema, tais como bancos, *fintechs*, *insuretechs* etc., compartilhem informações e ativos de valor, habilitando o lançamento de novas

aplicações de negócio. O objetivo é oferecer novos e melhores serviços e experiências para o cliente; e

d) *redução dos riscos*: com esse novo método, existe uma tendência de se padronizar os procedimentos técnicos e operacionais para o adequado funcionamento dessa sistemática. Para que tudo funcione de forma satisfatória, procedimentos comuns são desenvolvidos para diminuir os riscos envolvidos para as instituições participantes.

Oliveira (2018 apud RIBEIRO e BAGNOLI, 2020) assevera que existem riscos e desafios nesse processo irreversível. Entendimento esse concernente a toda inovação, de uma real ameaça ou uma grande oportunidade, mas, de uma grande mudança em relação a maneira como o mercado financeiro operava e protegia os dados dos clientes como ativo exclusivo da instituição.

No que concerne aos riscos desse novo sistema, Ribeiro e Bagnoli (2020) destacam:

a) *riscos na atuação com terceiros*: o risco se dará se não existir um modelo regulatório e de supervisão, pois, esse sistema favorece modelos de negócios mais horizontalizados e incentiva a entrada de novos agentes oferecendo produtos e serviços que antes estavam sob a responsabilidade das instituições detentoras dos dados dos clientes;

b) *riscos cibernéticos, riscos de lavagem de dinheiro e riscos operacionais advindos de fraudes e de quebra de sigilo dos dados pessoais*: ou seja, a possibilidade de acontecer incidentes com o ambiente cibernético e seus impactos, o que acarretaria eventual impacto financeiro. Se tais riscos não forem extirpados pode afetar tanto a reputação e a imagem das instituições quanto a confiança no novo padrão adotado. Portanto, será exigido dos bancos maior segurança, com a finalidade de manter estruturas mais robustas para melhor atender à segurança cibernética; e

c) *perda de exclusividade*: esse sistema permitirá o compartilhamento de dados e de serviços com maior abertura e abrangência, não sendo mais a detentora exclusiva das informações de seus clientes.

É possível então notar que *Open Banking* visa beneficiar os usuários, gerar inovação e concorrência, mas poderá também estreitar uma nova forma de realizar serviços financeiros, além de favorecer o reposicionamento das instituições financeiras frente às novas tendências e necessidades de adaptação de mercado. (BRODSKY; OAKES, 2017).

2.4 STARTUPS

A história das *startups* iniciou na década de 90 quando surgiu a bolha da internet nos Estados Unidos, também denominada bolha “ponto com”. Esse foi o começo de muitas empresas de sucesso, tais como Google®, Ebay® e Amazon® (GITAHY, 2011).

As *startups* desempenham um papel fundamental na melhoria das eficiências econômicas e são uma fonte significativa de muitas inovações (GRUBER et al., 2008; HUNT, 2013). Fator esse que pode ser confirmado a partir dos sucessos das empresas citadas anteriormente.

O modelo de negócios de *startups* é reconhecido pelo fato de as empresas estarem vinculadas à tendência de serem pequenas, mas sempre buscando novidades. No entanto, o seu fator limitante seria o acesso a recursos adequados. Assim sendo, essa escassez de recursos obriga as empresas que estão na fase inicial a procurarem parceiros externos para o desenvolvimento e a comercialização de seus produtos (TEECE, 2010; ESTEVE-PÉREZ, RODRÍGUEZ, 2013).

Longhi (2011), defende que as *startups* são pequenas empresas montadas em casa ou em faculdades e que recebem pequenos aportes de capital. E elas podem explorar áreas inovadoras de determinado setor, possuindo uma aceleração de crescimento muito alta já nos primeiros meses de existência em virtude de investimentos feitos por fundos de investimento especializados.

2.4.1 Startups no Brasil

No Brasil, programas recentes foram lançados para incentivar *startups* em diversos níveis de governo e por diferentes organizações (RONCARATTI, 2017). Roncaratti (2017) destaca que o “*Startup Brasil Programa Nacional de Aceleração de startups*”, foi instituído em 2012 pelo MCTI (Ministério das Ciências Tecnologias e Inovações), com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de *startups*, entendidas como empresas principiantes de base tecnológica, que atuem nas áreas de software, hardware e serviços de tecnologia da informação (TI). Ainda segundo a autora, para formular o programa, o MCTI realizou pesquisa que identificou três fatores que limitavam o desenvolvimento dessas empresas: i) a necessidade de os

empreendedores dividirem seu tempo entre a *startup* e outras atividades profissionais; ii) a dificuldade em atrair e reter talentos; e iii) o pouco conhecimento do mercado-alvo (RONCARATTI, 2017).

Existem empresas de *startups* lançadas no Brasil, na qual a maior parte é voltada para o incentivo do empreendedorismo e desenvolvimento tecnológico. Assim, inúmeras políticas públicas voltadas para o incentivo a *startups* têm sido lançadas e executadas, em formatos variados, com objetivos e instrumentos específicos (RONCARATTI, 2017).

2.5 FINTECHS

Nomeadamente, as *fintechs* são uma nova tecnologia que poderão ampliar o escopo das finanças e oportunizar transformações revolucionárias no funcionamento das finanças. Importante destaque faz Cordeiro (2019) ao registrar que as *fintechs* não se restringem a pequenas *startups*, podendo, estar associadas a instituições financeiras tradicionais.

De acordo com a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), as *fintechs* são empresas que utilizam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma maneira inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário. Barbosa (2018) ressalta que essas novas empresas apresentam vantagens competitivas, tais como: estruturas mais enxutas, tecnologia de ponta que possibilitam oferecer produtos e serviços mais baratos em comparação com os bancos tradicionais. O autor ainda apresenta que os modelos de negócio das *fintechs* são criados a fim de respeitar ao limite, a regulamentação vigente, reduzindo os custos com sistemas de *compliance* e jurídico-legal.

Ainda que não seja possível antever os reais benefícios das *fintechs* no que se refere a tecnologia, o avanço das finanças digitais tem trazido bons resultados. Ozili (2018 apud CORDEIRO, 2019, p. 19), pontua quatro benefícios das finanças digitais, que teriam o potencial de levar a uma maior inclusão financeira:

- Expansão de serviços básicos por meio da tecnologia celular;
- Fornecimento de serviços bancários acessíveis, convenientes e seguros para pessoas pobres em países em desenvolvimento;
- Incremento do crescimento do PIB ao prover acesso adequado a um espectro diverso de serviços financeiros a indivíduos e empresas, o que incrementaria os gastos agregados; e

Promoção de maior estabilidade financeira.

A digitalização dos relacionamentos que acontece desde o primeiro atendimento até o registro de instrumentos, reduz os custos marginais de operação. *Fintechs*, nesse contexto, são estruturas enxutas e pouco hierarquizadas, tendendo a não serem consumidas vícios e/ou legados como sistemas ultrapassados, situação bastante comum nas instituições financeiras tradicionais (OLIVEIRA, 2018).

Esse crescimento tecnológico é advindo do surgimento e da popularização da Internet, nos anos 1990, ocasionando uma nova maneira das pessoas fazerem negócios, de acessar seu banco por meio de uma linha telefônica e microcomputador, empregando um software de comunicação do próprio banco; esse acesso é oferecido às pessoas físicas, denominado *home bank*. Os mesmos procedimentos são adotados posteriormente, porém este acesso é direcionado às pessoas jurídicas, que se denomina *office bank* (CERNEV et al., 2009).

Com o advento da internet, o desenvolvimento dos serviços bancários foi facilitado tanto aos clientes quanto aos próprios bancos. Com essa nova tecnologia, os clientes puderam usar os serviços disponíveis nas plataformas digitais, acompanhar suas transações financeiras pelos seus computadores, e os bancos puderam alavancar suas vendas, aperfeiçoar sua interação com os clientes, além de oferecer estratégias inovadoras para o setor bancário (MENEGUELLI; BERNARDO, 2010).

Ainda nessa época surge a telefonia celular. Desse modo, em parcerias com as operadoras desse serviço, os bancos criaram sistemas e plataformas que podem ser acessadas por seus clientes de qualquer local, para realização de suas atividades bancárias (SILVA e UEHARA, 2019).

De acordo com Meneguelli e Bernardo (2010), os bancos tornam-se progressivamente móveis, uma vez que as ações bancárias podem ser professadas de qualquer local, não sendo mais necessariamente preciso ir a uma agência bancária. Os usuários passam a ser vistos pelos bancos como clientes, e, não apenas usuários ou consumidores, mas coprodutores de seus serviços.

Os processos bancários podem ser desenvolvidos com a colaboração dos clientes, que realizam grande parte das atividades bancárias utilizando tecnologia digital, restando aos bancos as conclusões finais desses processos (MENEGUELLI e BERNARDO, 2010).

Para Molina et al. (2022),

Quanto à facilidade de possuir todos os serviços bancários de forma rápida e prática, utilizando apenas o smartphone, foi observado através das comunidades online como um dos principais pontos de captação de clientes para as *fintechs*, além da isenção de juros e taxas anuais nos cartões de crédito e aberturas de contas correntes. O design dos aplicativos é outra característica que chama muito a atenção dos usuários, devido a interface amigável e com informações claras. Outro ponto destacado é a possibilidade de escolha da cor de seu cartão, criando maior identificação com os bancos digitais.

Miklos et al. (2016) ressalta, que além da consolidação das *fintechs* no setor financeiro, a atuação dessas empresas cada vez mais se diversifica. Diversos modelos de negócios são identificados em diferentes localidades, com múltiplos segmentos e tecnologias.

Nesse contexto, Barbosa (2018) diz que o fenômeno das *fintechs* é global e vem sendo observado também no Brasil. O sistema financeiro e bancário brasileiro é um setor, assim como nos outros países, de grande representatividade na economia brasileira e seu processo de desenvolvimento é impactado pela evolução internacional do setor, e, o surgimento de um ecossistema de *fintechs* no Brasil trata-se de um estágio da evolução desse setor no país (BARBOSA, 2018).

2.5.1. LGPD

Dentro da perspectiva do Open Banking e das *fintechs*, Durban (2022) apresenta o GDPR (*General Data Protection Regulation*, ou Regulamento Geral de Proteção de Dados). Trata-se de uma lei europeia que entrou em vigor em maio de 2018, e, versa sobre proteção de dados. A lei visa proteger a privacidade dos cidadãos na internet diante de empresas e instituições. A partir dela, o controle do usuário e transparência sobre suas informações pessoais armazenadas em diversos bancos espalhados pelas redes são maiores.

O GDPR considera dados pessoais como qualquer informação que, sozinha ou em conjunto, sirvam para identificar um usuário. Eles podem ser nome, endereço, e-mail, dados financeiros, endereço de IP, dados de navegação entre outros. Essa Regulação deve ser seguida por empresas europeias ou empresas que, qualquer que seja sua área de atuação, trabalhem com dados de cidadãos europeus (DURBANO, 2020).

Essa lei foi a precursora da Lei brasileira, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709 de 2018, a qual foi instituída para garantir a privacidade dos dados pessoais que por vezes podem vir a ser utilizados de forma abusiva. Essa lei fortalece os direitos dos indivíduos no que concerne às suas escolhas sobre tais dados e possibilita que saibam por que e por quem serão utilizados, garantindo a liberdade, o direito de escolha e de pensamento, bem como o direito à privacidade.

De acordo com Campos (2022), a LGPD foi criada para regulamentar o uso de dados das pessoas físicas, com a finalidade de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Através da instituição dessa lei, o Brasil se coloca na lista de países que adotam políticas de boas práticas para o tratamento de dados pessoais.

2.6 PROFISSIONAL BANCÁRIO

De acordo com Merlo e Barbarini (2002), desde a Reforma bancária de 1964, o volume de serviços prestados pelos bancos cresceu, em função do crescimento econômico e da diversificação dos serviços prestados. Para os autores, os bancos passaram a receber tributos e contribuições da previdência social, fazer operações de cobrança, venda de seguros, administração de diferentes tipos de investimentos e oferecer linhas de crédito, entre outros serviços.

Esses serviços, quanto mais ampliados, maior a necessidade de atualização de acordo com as demandas da sociedade. Na era tecnológica atual, os bancos também se adaptaram a esse modelo de funcionamento, permitindo que as máquinas, o aparelho celular e os computadores substituíssem muitos dos profissionais que antes atuavam nas agências físicas.

Merlo e Barbarini (2002) ressaltam que a tecnologia tende a dissimular o trabalho real, fazendo com que uma atividade pareça ser simples quando na realidade não é. Uma autenticação de documento, por exemplo, é uma tarefa aparentemente simples, mas que exige do caixa toda uma aprendizagem que envolve o reconhecimento do documento, a memorização de códigos de lançamento contábil, o manuseio do terminal de autenticação, o domínio de softwares e sistemas, o desenvolvimento de formas de trabalhar bem com a máquina, atividades que não são percebidas em uma análise rápida (MERLO E BARBARINI, 2002).

Dentre as novas categorias de profissional, ou meios de se fazer esse trabalho bancário, surgiu o profissional autônomo. Saldanha (2020) afirma que a busca por produtos e serviços passa por transformações profundas, no qual o meio digital passou a fazer parte do cotidiano de muitos brasileiros, fazendo com que os profissionais autônomos busquem por inovar e atrair clientes na internet, utilizando variadas possibilidades, como as redes sociais.

Os profissionais autônomos precisam ter o investimento e a tecnologia como aliados para a realização e suas atividades e crescimento do seu negócio. A partir da massiva utilização do marketing digital, muitos empreendedores tiveram dificuldades em observar que seriam necessárias a utilização e adaptação de estratégias convencionais em digitais (SALDANHA, 2020). A questão financeira também se conecta com a inovação no sentido de que ampliando através do marketing digital o público que visualiza seus produtos, o autônomo pode receber pagamentos através dos bancos digitais ou site personalizado de vendas.

Ressalte-se que o processo de transformação do sistema bancário, foi marcado por diversos fatores articulados, que, com o propósito de atender aos preceitos do modelo de acumulação flexível, adotaram como estratégia a precarização do trabalho. Assim, investimento em tecnologia para otimizar a performance operacional e reduzir custos, intensificação do trabalho com a adoção de modelos de gestão referenciados em indicadores e metas, a mudança do perfil para o bancário-vendedor e a terceirização de atividades bancárias para empresas prestadoras de serviço denominadas correspondentes, são algumas das mudanças que ocorreram no contexto bancário que evidenciam a trajetória desse setor da economia (PONTE, 2013).

De acordo com Machado (2020), após a popularização da internet e o desenvolvimento do comércio eletrônico foram muitas as oportunidades que surgiram para as empresas e, em especial, para os bancos. “As novas plataformas remotas de vendas de produtos e serviços, com baixo custo, a evolução dos meios de pagamento e a digitalização da moeda “desenharam” novos modelos de negócios” (MACHADO, 2020, p. 108).

Destaque-se que esse panorama consentiu a criação de novos canais de atendimento bancário e, para o consumidor, o acesso a serviços sem necessidade de se dirigir até uma agência. No mercado financeiro, a concorrência se instiga e os

grandes bancos necessitam moldar-se ao mundo digital, aos novos consumidores e à crescente ascensão das *fintechs* (PASSOS, 2017).

Essa realidade transformou os consumidores dos serviços bancários tradicionais em consumidor digital, fazendo uso, nomeadamente, de aplicativos de celulares, realizando pagamentos, transferências, entre outras atividades bancárias por esse novo canal (COSTA e GASSI, 2017).

A Lei 12.865/13² foi determinante para a diversificação dos serviços financeiros e para a expansão das *Fintechs*. Com isso, o consumidor é atraído pela facilidade e rapidez com que os serviços são executados, enquanto, o banco tradicional mantém processos burocráticos, caros e, para muitos, inacessíveis. Antes da entrada das *fintechs* nessa disputa, os bancos já segmentavam seu atendimento e clientes de baixa renda eram direcionados para os correspondentes, para o pagamento de contas, por exemplo, reservando os espaços das agências para atendimentos com maior taxa de retorno (MACHADO, 2020).

Os clientes são abordados na entrada das agências direcionados aos correspondentes pelos próprios funcionários. Os correspondentes bancários consistem em parcerias estabelecidas entre as Instituições Financeiras e empresas do setor do comércio, sobretudo varejista, assim como dos Correios, lotéricas e imobiliárias (VAZQUEZ, 2018). Estas empresas comercializam produtos e serviços bancários e execução operações transacionais, sem a intermediação direta de um trabalhador bancário. Esse fenômeno já está consolidado e apresentou significativo crescimento desde o ano 2000 (MACHADO, 2020).

² A Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, atribui ao Banco Central do Brasil (BCB) as competências de disciplinar os arranjos de pagamento e de adotar medidas para promover a competição e a inclusão financeira na prestação de serviços de pagamentos

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O aprendizado científico depende da prática da pesquisa científica a partir das fontes ajustadas a cada tipo de objeto. “Construir o objeto do conhecimento é apreendê-lo em suas próprias fontes, em sua particularidade: não é contemplá-lo ou intuí-lo em sua essência, nem representá-lo abstratamente” (SEVERINO, 2000, p.12). Assim, esse capítulo trata de apresentar os procedimentos metodológicos que nortearam esse estudo.

A abordagem da pesquisa pode ser tanto qualitativa como quantitativa. Os métodos quantitativos supõem uma população de objetos de observação comparável entre si e os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser (HAGUETTE, 1997).

A pesquisa qualitativa objetiva esclarecer os fenômenos da realidade, seus significados, sendo que trabalha com o que não pode ser quantificado como valores, interesses, atitudes, crenças, motivações. Assim, o método qualitativo trata-se de uma estratégia que permite obter conhecimento sobre a realidade social empírica (ROESCH, 1999). Para esse estudo, utilizou-se da abordagem qualitativa, pois foram observadas questões referentes a percepção dos profissionais do segmento financeiro sobre as novas maneiras de se fazer negócio, as novas tecnologias e modelos de organizações financeiras.

Em se tratando dos objetivos das pesquisas científicas, elas podem ser caracterizadas como exploratória, descritiva e explicativa. De acordo com Santos (2007) explorar é a primeira aproximação de um tema e visa criar familiaridade em relação a um fato ou fenômeno, por isso, a pesquisa exploratória é quase sempre feita como levantamento bibliográfico, entrevistas, ou pesquisa documental.

De forma complementar, Kauark; Manhães e Medeiros (2010) salientam que a exploratória objetiva a maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito, ou à construção de hipóteses. Trata-se de levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Admite, muitas vezes, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.

Nesse estudo, foram explorados os dados concernentes às instituições bancárias, fintechs, startups, legislação específica, através do levantamento

bibliográfico, entrevista semiestruturada com profissionais da área, além da análise dos fatores preponderantes ao tema proposto.

As pesquisas também podem ser caracterizadas quanto às técnicas de coleta de dados. Este estudo terá como técnica a realização de entrevistas semiestruturadas. Para Gil (2008), a entrevista trata-se de um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, com o objetivo de obter dados respectivos à sua investigação. As vantagens são a flexibilidade, pois pode-se obter mais detalhes e explicação das perguntas, maior complexidade, alto índice de respostas e garantia de que as instruções são seguidas (ZANELLA, 2013). Para esse estudo foi efetuada entrevista com oito profissionais do segmento financeiro, que atuam de forma autônoma.

Esse estudo trata-se ainda de uma análise de conteúdo, que de acordo com entendimento apresentado por Bardin (2011), a análise de conteúdo não deixa de ser uma análise de significados, ao contrário, ocupa-se de uma descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo extraído das comunicações e sua respectiva interpretação.

Foram entrevistadas pessoas de regiões diferentes do Brasil, em especial Sul e Sudeste, pois é nessas regiões onde estão locadas muitas empresas desse perfil. Além disso, buscou-se indivíduos que já tinham atuado anteriormente no mercado tradicional bancário e que na atualidade atuam como profissionais autônomos, tendo em vista o intuito de comparação desta pesquisa.

O questionário possui 16 perguntas abertas e XX perguntas de perfil. Foi elaborado a partir da literatura e em conjunto com profissionais que atuam com o open banking, com o objetivo de identificar as principais características que envolvem a atuação dos profissionais desse mercado.

O Quadro 1 apresenta a relação entre as variáveis do instrumento de pesquisa e os objetivos específicos deste trabalho.

Quadro 1 – Perguntas elaboradas de acordo com cada objetivo específico

Objetivo específico	Perguntas
A) Investigar a percepção dos respondentes sobre a carreira de profissional autônomo especialista no mercado financeiro	1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender? 2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira? 10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora? 14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?
B) Caracterizar o Open Banking	3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele? 4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking? 5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado? 11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?
C) Buscar quais são as vantagens do Open banking para o cliente final na percepção do profissional	6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking? 7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final? 8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking? 9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação? 15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje? 16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?
D) Identificar qual a percepção dos respondentes acerca da empresa em que atuam hoje	12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, por que você optou em trabalhar na empresa em que atua hoje? 13. Falando especificamente da empresa em que atua hoje, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Fonte: Elaborado pelos autores.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados apresentados nesse tópico foram levantados por intermédio de entrevista semiestruturada efetuada com oito profissionais autônomos do segmento bancário, que apesar de estarem na região Sul e Sudeste do Brasil, atendem pessoas de diversas localidades, por trabalharem de forma remota.

A Tabela 1 a seguir apresenta um resumo das características de perfil de cada um dos entrevistados:

Tabela 1 – Resumo do perfil de cada entrevistado.

Entrevistado	Gênero	Idade	Tempo de atuação autônoma
1	M	66	3 anos
2	F	50	5 anos
3	F	48	3 anos
4	M	57	3 anos
5	M	41	3 anos
6	F	52	4 anos
7	M	48	5 anos
8	M	37	3 anos

Fonte: Elaborada pelos autores.

Conforme exposto acima, 62% são homens, com idade entre 37 e 66 anos, 38% são mulheres com idade superior a 48 anos. Além disso, possuem entre 3 e 5 anos de atuação autônoma.

Em seguida, levando em consideração o Quadro 1 apresentado no capítulo de procedimentos metodológicos, a apresentação dos resultados será exposta de modo a responder cada um dos objetivos específicos estabelecidos. Assim, em primeiro lugar, tem-se a percepção dos respondentes sobre a carreira de profissional autônomo especialista no mercado financeiro.

4.1 CARREIRA DO PROFISSIONAL AUTÔNOMO NO MERCADO FINANCEIRO

Em primeiro lugar, buscou-se investigar a percepção dos respondentes acerca de suas experiências e da carreira como um profissional autônomo. Assim, a

pergunta 1 solicitou aos respondentes que comentassem sobre suas vivências profissionais anteriores ao empreendedorismo. Aqui cabe ressaltar que todos advém do setor bancário ou financeiro, com no mínimo 12 anos de experiência até 42 anos de experiência entre agências, investimentos e bolsas de valores.

Em seguida, com a segunda questão “Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?”, ficou evidente que o sentimento de que continuaram na mesma carreira, porém, houve apenas mudança de enfoque, no modo de realizar o trabalho.

A aposentadoria e a pandemia foram fatores que levaram muitos desses profissionais a mudarem a maneira de efetuarem seu trabalho. Tal fato foi possível, pois, as inovações advindas pela tecnologia da informação, telecomunicações entre outras, contribuíram para a ligação do mercado e a diminuição das distâncias favorecendo um boom sem precedentes no movimento internacional de capitais, bens, serviços, pessoas, ideias e valores culturais (FIGUEIREDO et al., 2021).

Somado a essa onda tecnológica, as formas tradicionais de negócio assumem novos contornos e formas, transferindo grande parte do negócio para a internet, utilizando todas as vantagens proporcionadas pela rede e pelas novas tecnologias (FIGUEIREDO et al., 2021). Nesse contexto, a pandemia popularizou, no Brasil, o home office, e, muitos dos profissionais vislumbraram uma nova maneira de fazerem seus negócios. O setor bancário - com o surgimento do Open Banking e de fintechs - , apresentaram uma nova maneira de se fazer negócios que foi bem vista e aceita por muitos profissionais.

Dentre os entrevistados, foi possível observar respostas como “oportunidade de se reinventar”, “aliado a qualidade tecnológica da plataforma, “comodidade de trabalhar mais próximo da família”. Além disso, tem-se a experiência que todos os entrevistados possuem na área, o que revela que a mudança de carreira, seria algo favorável a esses profissionais.

Principalmente ao se considerar que, por ser um trabalho autônomo, não existia a pressão psicológica e a cobrança por resultados, fator observado por muitos trabalhadores do setor bancário, que provoca muitos casos de stress, fadiga e afastamento do trabalho, como descreve o Entrevistado 8:

“Eu já estava saturado algum tempo (...) cumprir uma jornada de trabalho de 8 horas e estávamos com muita pressão muita demanda por resultado, a gente tem que vender para o cliente o que o banco tem interesse, (...) empurrar produtos para o cliente, uma semana era capitalização(...), eu já estava saturado de estar com essa pressão, a gente tinha muita pressão psicológica e muita demanda por atendimento e cobrança de resultados,

então foi por esse motivo que eu pedi o desligamento do banco e fui empreender (...), e hoje eu trabalho e comercializo os produtos que o cliente quer, não o que instituição deseja”.

Sobre a percepção do profissional sobre esse novo ramo, foi questionado se: “Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?”, foi observado entre os respondentes que sim, porém, é preciso “se preparar e se especializar na área”, pois trata-se de uma “Profissão em ascensão, desde que, as pessoas se especializem”, além disso, “Sim, pois apresenta para o cliente, soluções para as suas necessidades” e “cada vez mais promissora porque assim a gente tem uma gama de produtos e serviços para oferecer muito maior que no banco”.

Por se tratar de uma maneira nova de se fazer negócios, é importante para o desenvolvimento desse estudo identificar as dificuldades encontradas por esses empreendedores. Para isso, questionou: “Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?”. Neste caso, foi citado a questão da disciplina, por ser autônomo, é preciso estabelecer regras pessoais para trabalhar em algo relativamente novo, bem como a captação de clientes, pois é preciso apresentar um produto e serviço relativamente novos. Tem-se também questões relacionadas a tecnologia, a novidade que ela traz e o fato de apresentar instabilidades relacionadas ao funcionamento da internet.

Além disso, questões legais, como a LGPD, que por ser algo novo, precisa ser respeitado e enfatizado ao cliente sobre a importância da proteção de seus dados. Também é preciso mencionar o pouco conhecimento pelo cliente do Open Banking, sendo necessário apresentar a plataforma, os serviços oferecidos, passar para o cliente confiança e credibilidade de que pode confiar em algo que não é visível e culturalmente conhecido ainda.

Conclui-se então, com base nas respostas que, aqueles profissionais mais focados, que buscarem conhecimento no mercado, terão sucesso e possibilidades de crescimento.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DO OPEN BANKING

Na busca por responder o segundo objetivo específico, algumas perguntas indagaram sobre o Open Banking. Foi questionado aos entrevistados: “Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você o caracteriza?”

De forma geral, os respondentes veem essa ferramenta como uma realidade crescente, no entanto, por ainda ser novidade para muitos e por se tratar de uma ferramenta tecnológica, as pessoas mais tradicionais, não afeitas as novas tecnologias, como internet e celular por exemplo, ainda a veem com certa desconfiança, muitas vezes pela falta de conhecimento que possuem e por não ser familiarizado com a tecnologia de forma geral.

Os respondentes enfatizaram que se trata de uma “melhor solução para o cliente, liberdade de escolha, seja de produtos ou soluções, forma de empoderar o consumidor” (Entrevistado 3), tal fato demonstra o poder de escolha do consumidor entre tantas ofertas no mercado.

Por outro lado: “Apesar das pessoas ainda não estarem acostumadas com a era digital, o open banking é a evolução e ainda bem que tem essa evolução toda e acho tudo muito bom, (...), embora não saiba o que vem pela frente, mas da minha parte é o melhor dos mundos por haver uma economicidade e comodidade para se trabalhar”, além disso, para outro respondente, o Open Banking: “facilita a questão da análise bancária, apesar de ser altamente tecnológico, há aspectos que precisam ser analisados pessoalmente para que o cliente seja atendido da maneira que melhor lhe convém” (Entrevistado 4), onde se demonstra que o trabalho humano, ainda é bastante importante no momento de se fazer negócios, apesar de todo avanço tecnológico.

De uma forma geral, trata-se de uma tecnologia nova, de um novo facilitador para os negócios, seja para o cliente como para as instituições ou aquelas pessoas que oferecem o negócio, diminuindo a burocracia, apresentando novas ofertas e oportunidades, no qual uma de suas funções será “acelerar o processo e diversificar a oferta de bons produtos para o cliente que atendam às suas necessidades” (Entrevistado 8).

Vislumbrando a inovação trazida pelo Open Banking, a pergunta 4 questiona: “Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?”. Como resposta,

os respondentes afirmaram que essa tecnologia facilita a possibilidade de se fazer negócios, por estarem empreendendo de forma autônoma, se tem “uma oportunidade condizente com a profissão que exerceu por 15 anos, podendo agregar o conhecimento já adquirido com um novo jeito de se fazer banco” (Entrevistado 1). Já o entrevistado Y mencionou que se trata de novas possibilidades de atender melhor seus clientes, além disso, o open banking dá a oportunidade de escolher qual o produto ou serviço me sinto mais confortável em trabalhar e me dá mais lucratividade”.

A partir disso, os respondentes salientam que então puderam aderir aos benefícios do home office, no qual é possível executar o trabalho de qualquer lugar, desde que tenha as ferramentas tecnológicas necessárias, fazer seu horário, aprimorar-se naquilo que lhe dá mais prazer. O entrevistado 7 menciona: com o Open Banking “me permite fazer a gestão do meu tempo pessoal e profissional com maior qualidade”, sendo possível também trabalhar mais próximo do cliente, entendendo sua real necessidade e procurando soluções para o que ele realmente precisa.

Ressaltando o que foi apresentado na questão anterior, os entrevistados foram questionados sobre: “Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?” Para esta pergunta, a qualidade de vida e a liberdade de escolha em empreender esteve praticamente em todas as respostas.

No que concerne ao setor bancário, os indicadores que se referem à Qualidade de Vida no Trabalho referem-se ao tempo dedicado ao trabalho comparado à vida pessoal. As tarefas realizadas demandam alta concentração e responsabilidade, na maioria das vezes são exigidos dos colaboradores mais produção, mais resultados, além da necessidade de atender as demandas da instituição que nem sempre é a mesma do cliente (HOFFMAN, 2007).

Por outro lado, trata-se de um mercado que oferece ao colaborador a possibilidade de crescimento, seja financeiro como pessoalmente, e na possibilidade de trabalhar de forma autônoma, trouxe a esses profissionais mais liberdade e prazer para desempenharem seu trabalho, aliando as vantagens do home office.

O entrevistado 3 salienta como vantagens: “a qualidade de vida, conforto e administração do tempo de acordo com a conveniência pessoal. O segundo ponto é a possibilidade de traçar metas e atingi-las [...], tenho minhas metas e eu quem vou atrás das pequenas ou grandes operações, além de ser um mercado em expansão”. Já o entrevistado 8 enfatiza: “agilidade, comissionamento maior, uma remuneração

consequentemente maior, [...] gama maior de atuação, de qualquer lugar é possível trabalhar e fazer negócios”.

Por fim, foi questionado aos entrevistados quanto ao mercado: “Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e *fintechs*) para este novo modelo de negócio?”. Aqui se observou que se trata também de um mercado em ascensão, no qual é necessário dar atenção aqueles profissionais que trabalham direto com o cliente, uma vez, que há muito para ser melhorado e atualizado. O respondente PP afirmou: “É um mercado em ascensão, que ainda necessita de melhorias e profissionalização específica, parece ser um bom negócio para todos”. Há também quem acredite que “Trata-se de um mercado com capacidade para fazer frente as instituições tradicionais existentes no mercado, que por sua vez, também estão se modernizando no modelo de se apresentar ao público” (Entrevistado 7). Outra vez, a pandemia foi citada, pois “ela veio acelerar esse processo e na realidade as pessoas que não tem o preconceito de contratar um produto ou serviço pelos canais digitais” (Entrevistado 8).

4.3 OPEN BANKING E O CLIENTE FINAL

Com o intuito de atender o terceiro objetivo específico deste trabalho, algumas perguntas buscaram entender a relação entre o Open Banking e o cliente final. Primeiro, para poder atuar com esse ramo, é importante saber se: “Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?”.

De forma geral, as respostas foram que os clientes ainda não estão familiarizados, a questão da tecnologia para aqueles mais tradicionais, ainda traz desconfiança. Trata-se, portanto, de uma cultura que se está implementando no Brasil, de acordo com entendimento das pessoas que responderam.

Essa falta de familiaridade traz medos em relação as questões tecnológicas, pelo desconhecimento e pouca divulgação de como funciona essa tecnologia, no entanto, quando apresentado e elucidado as questões concernentes, os clientes aceitam e veem com melhores olhos o Open Banking: “não é um tema conhecido por todos, mas muito bem aceito porque as pessoas estão sem tempo de deslocamentos, podendo resolver questões de forma mais tranquila é melhor” (Entrevistado 1) , “Há

crescimento e na medida que o conhecimento do assunto, a familiarização, fica mais fácil trabalhar” (Entrevistado 7).

Outro questionamento referia-se a: “Na sua percepção, quais são as vantagens do Open Banking para o cliente final?”. De uma maneira geral, foi admitido que essa tecnologia traz conforto e liberdade de escolha, além da desvinculação da instituição financeira, proporcionando mais opções de escolha, facilidade tecnológica e, acesso a um maior número de produtos. Além disso: “a maior vantagem é a velocidade nas negociações”, o que acaba por gerar: “customização do tempo, facilidade na escolha, agilidade, desburocratização” e a “a possibilidade de fazer suas análises de qual é o melhor caminho a se seguir, a julgar pela taxa ou pelo processo, se o processo de um é menos burocrático ou outro é mais burocrático”, tendo nesse processo segurança e credibilidade, pois foi o próprio cliente o responsável pelas suas escolhas.

Com a oitava questão: “Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?”, foi importante observar alguns pontos: “Na minha estratégia de prospecção, mostro os produtos e informo que sou *Personal Banker*, nesse novo modelo de negócio, e já apresento agilidade, transparência. Ali eu já vendi cultura e já apresento o que tenho para vender para ele entendendo o que ele está precisando” (Entrevistado 3).

Considerando que o Open Banking é uma cultura a ser implementada, é preciso, muitas vezes, um trabalho maior de persuasão do profissional que está apresentando o serviço, mostrando os benefícios, atendendo de forma pessoal, identificando a necessidade do cliente. Por outro lado, é importante também que essa pessoa seja confiável para quem está comprando.

Por já trabalharem no mercado há muito tempo, muitos dos entrevistados já possuem conhecimento e são apresentados aos clientes por indicação, o que facilita o processo. Além disso, por trabalharem com uma plataforma reconhecida e também confiável, faz o trabalho de convencimento ser mais bem aceito.

Ao serem questionados sobre “Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação”, a tecnologia é algo que ainda causa desconforto ao se fazer negócios. De acordo com o entrevistado 7: “Alguns clientes mostram resistência, por não crerem que algo com tanta praticidade seja confiável”, sendo necessário um poder de persuasão maior do profissional bancário, no entanto, de uma forma geral, se vê pouca resistência nesse ramo.

Falando no cliente, foi questionado: “Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?”, e as respostas vagaram entre possibilidades de crescimento, segurança, rentabilidade, oportunidade, confiabilidade, porém, com investimentos de baixo risco. Quando se consegue transmitir para o cliente que se trata de um negócio rentável e confiável, a possibilidade de ele investir e compartilhar entre os seus o negócio é altamente provável.

Corroborando com a questão anterior, tem-se a questão: “Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?”. Neste caso, o entendimento foi que há mais “Confiabilidade no mercado, no gerenciamento de governo que dá estabilidade e confiança ao investidor estrangeiro”. Além disso, “Educação financeira, maior conhecimento do processo através do maior acesso as informações”. Questões relacionadas a pandemia também foram citadas, e as pessoas perceberam que “arriscar pode não ser algo tão ruim, se perdeu o medo de perder o que se tinha”.

Por outro lado, o investidor brasileiro é de oportunidades, então, ao observar a situação mundial percebeu uma possibilidade de ganho, adquirindo conhecimento e observando como funciona a base monetária do mundo inteiro, acabou por ficar mais confiante, uma vez que esse investidor viu a possibilidade de liquidez que o mercado apresenta.

4.4 PERCEPÇÃO ACERCA DA EMPRESA EM QUE ATUAM

Por fim, buscando responder ao último objetivo específico, foram indagados: “Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?”. Como resposta, os respondentes, de uma maneira geral, destacaram que foi uma escolha pessoal, que essa plataforma mostrou-se “mais bem aparelhada para orientar e auxiliar seus colaboradores”, além disso, também apresenta “quesitos que acredito serem indispensáveis para o bom desenvolvimento do trabalho”, com suporte oferecido que proporciona confiabilidade no trabalho e nos serviços oferecidos, além de ser uma plataforma de qualidade eficiente e suficiente para aquilo que o mercado atual exige.

Ainda nesse íterim, sobre a plataforma, questionou-se: “Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao

negócio?”. Para essa questão, foi citado, rapidez, agilidade, facilidade de operação da plataforma, tecnologia e praticidade, tecnologia essa evoluída, além de suporte, orientação quanto aos produtos, fatores que provocam segurança nos seus colaboradores, causando uma sensação de “segurança, além do suporte e relacionamento, em especial, facilidade de comunicação”.

Outro ponto importante da empresa X é a “oferta de materiais para atualização do profissional poder oferecer um melhor produto e/ou serviço ao cliente final”, e, “a comissão ofertada, agilidade no processo, o sistema da empresa X funciona muito bem”. O fato de os consultores serem especialistas, o acompanhamento é mais profícuo, contando com “materiais disponíveis na plataforma para estudar sobre determinado produto e ter mais conhecimento”, e, se restar dúvidas ou questões a serem resolvidas os consultores, auxiliam.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o avanço da Internet e a nova ordem mundial, a aceleração da comunicação, globalização, o surgimento quase que diário de novas tecnologias, tem gerado mudanças no modo de vida das pessoas. Esse fato também é observado na maneira como as pessoas, empresas, instituições e governos trabalham com o dinheiro e com o mercado financeiro.

Muitas inovações têm diminuído distâncias e, de certa forma, desburocratizado o mercado, em especial o brasileiro, principalmente na maneira com que a população lida com o dinheiro, e trabalha com a moeda. Um exemplo é o surgimento das fintechs, que oferecem serviços financeiros disruptivos, fornecendo acesso a serviços que antes se davam exclusivamente nos bancos, e, principalmente, no banco físico.

Junto às fintechs, popularizou-se o Open Banking, um sistema financeiro aberto, que oportuniza a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros consentirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes instituições, oportunizando assim, a negociação entre o correspondente bancário e o cliente, de maneira direta.

Concomitante ao fato da evolução tecnológica, a pandemia da Covid-19 produziu uma nova maneira das pessoas lidarem com seus negócios, devido ao medo de sair de casa e de contágio.

Assim sendo, aqueles profissionais que atuam no segmento financeiro viram surgir um novo formato de trabalho, no qual sua execução se dá de forma autônoma, tem a facilidade de fazer uma carteira de clientes e oferecer todos os serviços e produtos que uma agência bancária oferece, fazendo isso, no conforto do seu lar, ou de onde melhor convier, no horário que lhe parecer mais confortável.

A partir da análise das entrevistas, foi possível observar a pressão sentida pelos colaboradores do setor bancário. Os participantes citaram a pressão por resultados e, ainda, comentaram que por ter de oferecer serviços mais interessantes para o banco do que para o cliente final, eram acometidos por muitos problemas, como esgotamento físico e mental, a Síndrome de Burnout, entre outros.

Dessa forma, foi observado que esses profissionais vislumbraram no profissional autônomo a possibilidade de empreender em uma área que lhes era

familiar, no qual já possuíam um conhecimento vasto. Era preciso apenas aprender sobre novas tecnologias e o funcionamento da nova plataforma.

Para que esse trabalho seja melhor aproveitado, observou-se a importância de se popularizar, ou seja, divulgar mais esse tipo de serviço, criando na população brasileira, uma cultura de investimento em profissionais bancários autônomos. Sendo essa profissão considerada vantajosa, em razão de tantas vantagens trazidas pelo home office.

As limitações do estudo, se deram em razão de ser um tema ainda novo, com pouca bibliografia publicada, especializada sobre o assunto em língua portuguesa, dificultando assim a fundamentação desse estudo, além disso, considerando o tamanho da amostra, não foi possível à generalização.

Assim sendo, sugere-se para trabalhos futuros, que sejam elaborados estudos sobre o referido tema, afinal, trata-se de um assunto de grande relevância para a academia, além disso, o home office, uma das características principais dos profissionais estudados, é uma realidade que cresceu e se fortaleceu durante a pandemia.

5. REFERÊNCIAS

ACQIO. **Mercado de fintechs**: Brasil é o maior da América Latina. Disponível em: <[ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado Financeiro**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.](https://acqio.com.br/blog/mercado-de-fintechs-brasil-e-o-maior-da-america-latina/#:~:text=Mercado%20de%20fintechs%20no%20Brasil%3A%20a%20expans%C3%A3o%20continua!&text=Segundo%20o%20IDB%2C%20esse%20setor,todas%20as%20fintechs%20do%20mundo.>. Acesso em mai de 2023.</p></div><div data-bbox=)

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS. Quem somos. 2017. Disponível em: <<https://www.abfintechs.com.br/sobre>>. Acesso em:

BARBOSA, Roberto Rodrigues. **Fintechs**: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro. 2018. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/178364>>. Acesso em:

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROSO, Liliane Cordeiro. Open Banking: origens, experiências internacionais e a proposta brasileira. **Informe ETENE**. Ano 5 | Nº 1 | abr 2020. Disponível em: <https://www.bnb.gov.br/s482-dspace/bitstream/123456789/880/1/2020_INET_01.pdf>. Acesso em mai de 2023.

BCB – Banco Central do Brasil. **CMN e BC regulamentam o Open Banking no País**. Disponível em: <https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/51028/Res_Conj_0001_v4_P.pdf>. Acesso em nov de 2022b.

BCB – Banco Central do Brasil. **Evolução do Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fhtms%2Fdeorf%2Fr199812%2Ftexto.asp>>. Acesso em nov de 2022.

BCB – Banco Central do Brasil. **Resolução Conjunta Nº 1, de 4 de maio de 2020**. Disponível em: <https://normativos.bcb.gov.br/Lists/Normativos/Attachments/51028/Res_Conj_0001_v4_P.pdf>. Acesso em nov de 2022a.

BRAIDO; KLEIN; PAPALEO. Facilitadores e Barreiras enfrentadas pelas Fintechs de Pagamentos Móveis no Contexto Brasileiro. **Brasilian Business Review**. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, RS, Brasil (2020). Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/bbr/a/36khdWQsXtmDKgThWHTgzBP/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em mai de 2023.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Comunicado no 33.455, de 24 de abril de 2019**. Divulga os requisitos fundamentais para a implementação, no Brasil, do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking). Diário Oficial [da] União, Brasília, DF, 26 abr.

2019. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/comunicado-n%C2%BA-33.455-de24-de-abril-de-2019-85378506>>. Acesso em:

BRITO, O. **Mercado financeiro: estruturas, produtos, serviços, riscos, controle gerencial**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BRODSKY, Laura; OAKES, Liz. Data sharing and Open Banking. **McKinsey & Company**, 2017. Disponível em: <<https://www.mckinsey.it/sites/default/files/data-sharing-and-open-banking.pdf>>. Acesso em:

CAMARGO, Patricia Olga. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

CAMPOS, Ana Carolina Corágem. LGPD: 13 conceitos básicos para começar a entender. Disponível em: <https://institutolegado.org/blog/lgpd-13-conceitos-basicos-para-comecar-a-entender/?gclid=CjwKCAiAyfybBhBKEiwAgtB7fvRJSRfxbFvA8h-tJkapERWTIVRJM613S0sKsvPXXMjzKrOi9jPq8hoCZkwQAvD_BwE>. Acesso em nov de 2022.

CARVALHO, Fernando Jardim de. “O Sistema Financeiro Brasileiro: A Modernização Necessária”. In: J. Sicsú; L.F. de Paula; R. Michel. (Org.). **Novo-Desenvolvimentismo**. Um projeto nacional de crescimento com equidade social. 1 ed. São Paulo: Manole, 2004, p.329-346.

CERNEV, A. K.; DINIZ, E. H.; JAYO, M. **Emergência da quinta onda de inovação bancária**. Americas Conference on Information Systems, 2009.

COSTA, Larissa Ap.; GASSI, Daniela B.B. Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da lei 12.865. In: ETIC - Encontro de Iniciação Científica, 2017. **Anais eletrônicos do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente**. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/6560>. Acesso em:

DONADEL, Vincenzo Belettini. **Impactos do teletrabalho para os colaboradores de uma empresa de segurança digital**. TCC (graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina. Campus Araranguá. Tecnologias da Informação e Comunicação, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/233399>>. Acesso em: jan de 2023.

DURBANO, Vinícius. **O que é GDPR e como a lei Europeia tem impactado o mundo inteiro**. Disponível em: <<https://blog.ecoit.com.br/o-que-e-gdpr/>>. Acesso em nov de 2022.

ESTEVE-PÉREZ, S.; RODRÍGUEZ, D. The dynamics of exports and R&D in SMEs. **Small Business Economics**, v. 41, n. 1, p. 219-240, 2013.

EURO BANKING ASSOCIATION. Understanding the business relevance of Open APIs and Open banking for banks. **Information Paper**, EBA Working Group on

Electronic Alternative Payments Version 1.0, [S.l.], may 2016. Disponível em: <<https://www.abe-eba.eu/media/azure/production/1522/business-relevance-of-openapis-and-open-banking-for-banks.pdf>>. Acesso em:

FARIA, Rogério Gomes de. **Mercado Financeiro: instrumentos e operações**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FIGUEIREDO, Elisabeth; RIBEIRO, Célia; PEREIRA, Paulo; PASSOS, Clotilde. (2021). Teletrabalho: Contributos e Desafios para as Organizações. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 21(2), 1427-1438. Disponível em: <<https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21642>>. Acesso em jan de 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GITAHY, Y. **O que é uma startup?** 2011. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/O-que-%C3%A9-umastartup%3F>>. Acesso em:

GOULDING, Steve; ABLEY, Richard. **Relationship management in banking: principles and practice**. New York, NY: Kogan Page, 2018.

GRUBER, M.; MACMILLAN, I.C.; THOMPSON, J.D. Look before you leap: market opportunity identification in emerging technology firms. **Management Science**, v. 54, n. 9, p. 1652-1665, 2008.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na Sociologia**. 5ª ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

HOFFMANN, Marcia Aparecida Stocker. QVT: **A proposta do Banco do Brasil e a percepção dos funcionários**. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Cascavel, 2007.

HUNT, R.A. Entrepreneurial tweaking: an empirical study of technology diffusion through secondary inventions and design modifications by start-ups, **European Journal of Innovation Management**, v. 16, n. 2, p. 148-170, 2013.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. Metodologia da pesquisa: guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LONGHI, F. **A história da revolução das startups**. Imasters, 2011. Disponível em: <<http://imasters.com.br/artigo/20027/mercado/a-historia-da-revolucao-das-startups>>. Acesso em

MACHADO, Vivian. Colaboração e competição entre bancos e fintechs afetam o emprego nos bancos e a oferta de serviços bancários. *In*: CONCEIÇÃO, Jefferson José da; NORONHA, Cláudio Pereira (orgs.). **A era digital e o trabalho bancário: o papel do sistema financeiro e subsídios à ação sindical e às políticas públicas**. Santo André: Coopacesso, 2020.

MARINHO, Maria Eliana Ferreira. **As instituições financeiras bancárias brasileiras**. 1995. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/50124/1/1995_tcc_mefMarinho.pdf>. Acesso em:

MENEGUELLI, M. F.; BERNARDO, J. M. L. Qualidade no atendimento ao cliente na perspectiva da evolução tecnológica: um estudo de caso no Banco do Brasil. Revista Eletrônica da Faculdade Metodista Granbery. Curso de Administração, n. 8, jan./jun. 2010.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; BARBARINI, Neuzi. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, v. 14, p. 103-122, 2002. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psoc/a/DqKwwJxCXBcQdFcbZ3BByKd/?lang=pt>>. Acesso em:

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-criticalchanges-as-fintech-matures>>. Acesso em:

OGÊDA, Alexandre Ribeiro; BAGNOLI, Vicente Bagnoli. Open banking: impactos e desafios no mercado financeiro. **Constituição, Economia e Desenvolvimento**: Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional. Curitiba, 2020, vol. 13, n. 23, p. 216-242, ago./dez., 2020.

OLIVEIRA, Danilo Senem Cavallieri de. **Fintechs e Inclusão Financeira**: O caso da implementação de uma plataforma digital de pagamentos em favelas do Rio de Janeiro e São Paulo, 2018.

PASSOS, Danielle S. dos. **Organizações na Era Pós-Industrial**: a Complexidade, as Fintechs e os Bancos. Dissertação de mestrado apresentada ao ISCTE – Business School do Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa: setembro de 2017. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/15824>. Acesso em:

PESENTE, Ronaldo. **Mercados financeiros**. Salvador: UFBA, Faculdade de Ciências Contábeis; Superintendência de Educação a Distância, 2019.

PINHEIRO. Juliano Lima. **Mercado de Capitais**: fundamentos e teorias. São Paulo: Atlas, 2001.

PODER360. **Brasil tem o menor número de agências bancárias da série histórica**. Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/economia/brasil-tem-o-menor-numero-de-agencias-bancarias-da-serie-historica/>>. Acesso em mai de 2023.

PONTE, Júlio Ramon Teles da. As consequências sociais do avanço tecnológico no capital rentista: a precarização e a simplificação do trabalhado [sic] bancário contemporâneo no Brasil. **Cronos: R. Pós-Grad. Ci. Soc.** UFRN, Natal, v. 14, n. 1, p. 24-50 jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/cronos/article/view/3157/5285>. Acesso em:

REIS, Tiago. **Tudo sobre o Mercado Financeiro: o que é e como ele funciona?** Suno, 2022. Disponível em: <<https://www.suno.com.br/guias/mercado-financeiro/>>. Acesso em:

RIBEIRO, Ana Paula. **Com digitalização e pandemia, bancos fecham 16% das agências em 4 anos; movimento vai continuar.** Disponível em: <<https://trademap.com.br/agencia/mercados/com-digitalizacao-e-pandemia-bancos-fecham-16-das-agencias-em-4-anos-movimento-vai-continuar>>. Acesso em nov de 2022.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração.** 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RONCARATTI, Luanna Sant'Anna. **Incentivos a startups no Brasil: os casos do Startup Brasil, InovAtiva e InovApps.** 2017. Disponível em: <<http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/8800>>. Acesso em:

SALDANHA, Alexandre. **Análise do impacto das campanhas de marketing digital no crescimento profissional dos profissionais autônomos.** Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação-Unisul Virtual, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/16202>>. Acesso em:

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento.** 7ª. ed. Revisada. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

SELAN, Beatriz. **Mercado financeiro.** UniSEB-Centro Universitário. Editora Universidade Estácio de Sá, v. 13, 2015. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/56151527/Mercado_Financeiro.pdf>. Acesso em:

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico.** São Paulo: Cortez, 2007

SILVA, Norma Lucia da; UEHARA, Milton. A evolução da tecnologia digital: seus impactos no setor bancário. **ENCICLOPÉDIA BIOSFERA**, Centro Científico Conhecer - Goiânia, v.16 n.29; p. 2249 2019.

STIGLITZ, Joseph E. Governo, mercado financeiro e desenvolvimento econômico. **Revista Brasileira de Economia**, v. 44, n. 3, p. 269-296, 1990. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/download/458/6645/0>>. Acesso em:

STRACHMAN, E. e VASCONCELOS, M. R. "Reestruturação do Setor de Serviços Financeiros em Nível Mundial: Caracterização, Regularização e Consequências para as Discussões junto ao GATS". In Tironi, Luís F. (Org.). **Aspectos Estratégicos da Política Comercial Brasileira.** Brasília: Ipea/IPRI. 2001, p.17-99.

TEECE, D. J. Business models, business strategy and innovation, **Long Range Planning**, Vol. 43 No. 2, pp. 172-194, 2010.

VAZQUEZ, Barbara V. **Correspondentes Bancários e Terceirização: o subterrâneo das relações de trabalho no Setor Financeiro no Brasil**. Dissertação Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico do Instituto de Economia da Universidade Estadual de Campinas. Campinas: 2018.

VEIGA, Fábio Da Silva; GIBRAN, Sandro Mansur; BONSERE, Silvana Fátima Mezaroba. OPEN BANKING: expectativas e desafios para o mercado financeiro no brasil. **Administração de Empresas em Revista**, v. 1, n. 15, p. 203-226, 2020. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/admrevista/article/view/4087>>. Acesso em:

VERDÉLIO, Andreia. Concentração bancária cai para 76,6% em 2021. **Agência Brasil**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-10/concentracao-bancaria-cai-para-766-em-2021>>. Acesso em nov de 2022.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

6. ANEXOS

Entrevistado 1:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender?

A minha vida profissional ela é bem diversa viu, eu comecei bem cedo, bem garoto ainda, eu tenho 65 anos e venho de uma família humilde, então a gente começa a luta bem pequeno ainda, aos 15 anos eu fui emancipado pela minha mãe e aí então eu fui trabalhar no Bradesco, eu trabalhava antes, aos 14 anos eu entrei numa joalheria, uma pequena empresa que exportava pedras preciosas, foi ali que eu tive contato com o mundo eu comecei a lidar com pessoas do mundo inteiro, o homem era um italiano né, e ele queria me colocar naquele meio, eu gostava muito de trabalhar, e depois de ser emancipado, fui trabalhar no Bradesco como contínuo e dali foi só crescendo. A minha vida de contínuo durou pouco, eu fiz 18 anos e fui promovido para caixa, o Bradesco naquele tempo era e acho que ainda é hoje, um sistema de caixa executivo, onde o cara faz tudo, trabalhei alguns anos como caixa e peguei uma boa experiência, e aí o meu chefe de caixas foi para uma outra agência e eu subi. O Bradesco tinha, não sei se ainda tem, essa coisa legal de valorizar a prata da casa, então de caixa eu passei para chefe de caixas e fiquei um tempo de chefe de caixas e fui para contabilidade, e depois de um tempo, eu já dominava bem a contabilidade. Eu não tinha formação acadêmica ainda, então não podia ir para frente, foi quando eu fui continuar meus estudos e aí passei para subir gerência de negócios, gerente da rua vamos dizer assim, o cara que trabalhava no contato direto com os clientes, era um captador de contas e isso me deu uma vivência muito interessante no contato com as pessoas, mais do que o gerente geral. Eu conheci o meu cliente na raiz, na casa dele, na empresa dele, eu trabalhei num total 15 anos no Bradesco foram, mas eu não tinha essa ambição de ser um bancário, na verdade tinha outras coisas na cabeça, eu venho de uma família de militares e aí eu fiz um concurso na marinha e entrei para Marinha do Brasil, e foi uma escola para mim assim como foi no meu trabalho no Bradesco. Trabalhei também na engenharia com topografia até que veio a pandemia.

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Eu estava atuando na área de construção civil, com engenharia e topografia e devido a pandemia parou tudo, foi um momento assim que todos nós ficamos em casa trancados, embora eu more em uma área rural, por aqui não tinha o que fazer também, não podia ir para cidade, enfim parou tudo, o Brasil parou, e apesar dessa desgraça toda que foi a pandemia, ela nos ensinou que podemos trabalhar a partir de casa e foi nesse momento aí que e ressurgi das cinzas, estava meio sem norte, aposentado, foi quando surgiu essa oportunidade de trabalhar atuar com a Empresa X, a princípio por não conhecer muito o que era o sistema eu fui passo a passo, fui vencendo as etapas uma por uma, aprendendo tudo, reaprendendo aquilo que eu já sabia, fui revendo todos aqueles pontos, relembando na minha memória as coisas que fazíamos no banco. Acabei me reencontrando na profissão bancária.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele?

É o futuro, é o presente acontecendo, é o futuro acontecendo é o presente já se materializando e o futuro nessa linha de crescimento, pela própria Empresa X, quando eu cheguei, não tinham nem 1.000 é Personal Bankers e hoje tem mais de 5.000, nós temos uma população de 210 milhões ou mais, o Brasil é hoje a oitava economia do mundo, caminhando para sétima, sexta se Deus quiser, em ascensão e o produto financeiro ele alavanca os empreendimentos, é a minha percepção, é crescimento, a minha posição hoje é um trabalho que eu tenho para vida, enquanto tiver força, entendimento, sabedoria, compreensão energia para isso é um trabalho que eu vou fazer até o resto da vida. O open banking é o futuro, o que as agências não fazem, nós fazemos, aqui nós vamos até o cliente, oferecemos opções, tratamos o cliente com exclusividade, coisa que as agências físicas não fazem, muito difícil, hoje eu tenho a possibilidade de oferecer exclusividade, para você ter uma ideia, eu tenho alguns clientes na minha carteira da época em que eu atuava no banco, eu sou o bancário deles e eles não fazem nada sem me consultar antes.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Como eu disse a pouco, eu passei para reserva, então eu tenho poucas opções de mercado, eu tenho que trabalhar por conta própria e eu gosto de trabalhar, o que eu ganho como aposentado dá muito bem para viver, mas eu não sou uma pessoa assim, então essa minha opção de trabalhar como bancário foi uma escolha que eu fiz agora, digo para você que é definitivo, a minha percepção é que isso não tem volta. Já o Open Banking, ele tem uma esteira imensa pela frente para crescer, e curioso, depois que eu passei a trabalhar com a Empresa X eu já fui sondado por outras empresas, e fizeram propostas coisas do tipo sabe, para me levar para outras empresas as pessoas parece que quando você digita alguma coisa no Google lá e você escreve lá e aceita os termos, aquilo ali ativa o sistema de algoritmos e através de palavras e acabam que as pessoas te acham dessa maneira. No meu caso foi uma revolução atingindo essas metas, eu sou muito estratégico e agora até o mês que vem eu quero dobrar a meta.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Falando por mim, toda vez que eu me propus a fazer alguma coisa eu procurei ir fundo naquele assunto, para que eu pudesse ter um mínimo de excelência naquilo que eu vou fazer e não foi diferente aqui, como eu vejo e na minha percepção, eu vejo algo extremamente bom, eu trabalho no meu tempo, eu queria um objetivo aqui na minha cidade, queria me tornar uma referência em financiamentos, eu saio na rua hoje a hora que eu quero, nem tenho tanto tempo assim e as pessoas me param na rua para falar sobre isso, olha você me mandou um link eu queria fazer uma coisa assim e tal, olha se você olhar na minha história, eu não tenho nem seis meses de atuação, a minha loja tem mais de mil visitas, eu trabalho muito no porta-porta, eu vou no meus clientes, eu visito clientes, eu tenho parcerias com imobiliárias eu tenho contato com empresários, eu tô sondando agora um parque industrial que tem aqui na cidade, abrindo um leque de opção para grandes investimentos, até comentei hoje essa semana, vai ser uma nova diretriz que eu quero chegar no topo, então para mim foi algo maravilhoso. Cara você é um bancário, não trabalha mais em banco, quer fazer uma coisa nova, quer conquistar sua independência, quer ganhar bem, vem para essa nova modalidade se você quer ter uma qualidade de vida. Onde eu estaria aqui sentado na minha cadeira essa hora conversando contigo da minha varanda, nessa vista maravilhosa, se eu tivesse uma assinatura na CLT, carteira de trabalho assinada, jamais. Isso me deu tranquilidade, veja assim que só dependemos de que o país ande para frente, o crescimento é o dinheiro e o dinheiro é o que nós trabalhamos, é um produto que todo mundo quer e é o que nós vendemos.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

A maioria não, infelizmente, para minha tristeza a internet é uma porta escura, lá dentro tem muitas coisas que você pode aproveitar e muitas que você nem deve passar perto e quando você fala em serviços bancários virtuais, muita gente tem esse medo, daí a razão da qual eu faço meus contatos pessoais com as pessoas, eu vou um por um, eu converso com comerciantes, eu converso com empreendedores, eu converso com profissionais liberais, para que ele saiba que por trás daquele link virtual, existe uma pessoa, é comigo que ele vai tratar, porque existe uma resistência ainda, desconfiança sabe, um cliente outro dia pediu a minha ficha aí ele perguntou como que eu cheguei, eu falei eu sou certificado pela FEBRABAN, eu tenho uma certificação, ele foi na internet, pesquisou, ele printou a tela do site e achou meu CPF lá, aí ele falou agora sim vamos conversar, mas ainda existe muita gente desconfiada, infelizmente, como você sabe na internet é uma terra de ninguém, mas o Open Banking tende a se afirmar, na medida que nós tenhamos assim, responsabilidade, profissionais responsáveis, sérios, que buscam enfim a excelência no serviço e que sejam profissionais de fato.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final?

Escolha, conforto, não precisa enfrentar fila da mesa do gerente para ir numa agência. Opção, porque essa é uma das minhas bandeiras, quando eu oferto o nosso serviço ao cliente eu digo para eles que eles possuem opção, porque você tem vários bancos oferecendo um tipo

de serviço, que você pode escolher, você tem o conforto de ter um atendimento do sofá da sua casa e tem a segurança de um a Fintech, a qual eu faço parte orgulhosamente.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

O open banking ele leva para o cliente, inesperadamente, porque ele não está sabendo ainda que pode ter acesso a uma gama de serviço de produtos bancários, a partir do celular dele ali na palma da mão sabe, o cara fala mas como é que eu faço? onde que você fica? E eu digo que fico aí, no seu celular, eu dou liberdade para o cliente me ligar às 8 da noite às 9 horas, ontem mesmo a noite um cliente que queria financiar um veículo me ligou e eu estava na minha sala, já pronto para ir dormir e atendi a pessoa, qual é o banco que faz isso? E isso o Open Banking oferece através do Personal Banker e já que eu coloquei isso à disposição do meu público, eu não me importo em atender um cliente no dia de domingo, já fechei contrato no sábado de manhã, porque eu quero ser exatamente esse profissional acessível, porque se for para ficar engessado eu trabalharia dentro de uma agência bancária das 9 da manhã às 5 da tarde.

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

Olha, eu particularmente nenhuma, algumas vezes em alguns pouquíssimos casos eu fui negligenciado, mas não devo nem considerar isso, mas o que eu diria para você é que tudo vai da maneira como você aborda o cliente, isso é fundamental, como você chega no cliente, eu me preparei para isso né, eu fiz inclusive fonoaudiologia para fazer uma abordagem linguística correta, falar corretamente, colocar as coisas no tempo certo, vou conhecimento do falar, isso vai muito como você aborda, o que você passa para uma pessoa naquele momento, é a segurança. Como eu disse lá no começo da conversa, eu me preparei durante meses, aprendendo, ouvindo outros Personal Bankers, dando depoimento contando as suas histórias e aquilo tudo foi formando na minha cabeça algo que eu fui criando o meu próprio perfil, aquilo que eu podia aproveitar como bom, e também aquilo que eu não queria, para mim foi uma mudança de vida, uma mudança de vida incrível, inclusive indico a atuação para quem me pergunta.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Depende de cada um, para mim é. Eu comentei isso ontem com a minha gerente de sucesso, eu falei com ela ontem sobre isso dos meus objetivos financeiros, vou falar assim de forma bem sucinta, qual empresa pagaria o salário de R\$ 5.000 para um homem aposentado de 65 anos, conhece alguma? É difícil, não tem, então você pode fazer esse salário e trabalhar no seu tempo, fazer aquilo que você gosta que é lidar com pessoas, eu gosto muito de pessoas, eu acho que cada vez que eu converso com alguém seja qual for o assunto, eu aprendo alguma coisa, isso vai com o passar do tempo, ele vai formando em você um caráter, uma pessoa de caráter expansiva, vai passar aquilo que você sabe a respeito do mundo do mercado financeiro, eu tenho clientes que fizeram investimentos comigo, nunca pensei na vida que fosse captar cliente para investimento, que fizeram investimento na Guide, eu tenho clientes que compraram consórcios, eu tenho clientes que compraram imóveis, eu tenho clientes que fizeram financiamento de carros, enfim, é um leque de serviços que está a sua disposição, esperando pra você ir lá e quando você vai até o cliente, oferece isso para ele e você engorda a tua carteira, cara as condições são excelentes, se você fizer um ritmo, você colocar uma estratégia, uma meta, eu preciso fazer um contrato ou dois por semana, você chega em um salário excelente, vai muito desse esforço individual de cada um, acho que é planejamento organização de cada um.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Você me fez uma pergunta muito boa, semana passada eu fui abordado pela minha antiga gerente da Caixa econômica, onde eu tenho uma aqui na cidade há muitos anos e por um acaso eu estava em um determinado local e encontrei com ela, e ela na conversa rápida me perguntou o que eu estava fazendo, porque eu sumi da agência e eu falei que agora eu sou um concorrente dela e depois ela falou assim, você vai trabalhar com a gente, então o mercado para essa nova modalidade de trabalho, ele está em franca ascensão, é um mercado em franco crescimento. As próprias leis de mercado, elas oferecem, existe aquele momento em que ela vai depurar aqueles que são mais eficientes digamos assim, aqueles que vão produzir melhor, com maior qualidade, então os melhores e aqueles que sobreviverão, e aqueles que não, vão procurar uma outra coisa, isso acontece em qualquer ramo de atividade e o open banking, ele na própria natureza do nome, banco de portas abertas, para quem entende isso, ele vai trazer uma nova realidade para quem quer trabalhar, para quem quer ter uma vida melhor, quer ganhar um dinheiro.

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?

Essa resposta ela remete muito ao meu caráter pessoal, eu sou uma pessoa extremamente fiel, eu sou muito fiel as pessoas que me estendem a mão, e a Empresa X entrou na minha vida no momento em que eu estava precisando, como falei agora pouco no meio da conversa, eu sou um católico e nas minhas orações, oro pelo time inteiro da Empresa X e de uma maneira muito particular ao homem que me apresentou. A plataforma me dá suporte, então eu não preciso ficar preocupado.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Rapidez a palavra-chave, a maioria dos meus clientes ficam surpreendidos com rapidez do resultado da resolução daquilo que a gente pede, ou sim ou não, é rápido, ele pede um financiamento, pede o consignado, eu consigo através do suporte que a Empresa X me dá junto, com as parcerias dos nossos grandes parceiros, uma agilidade incrível, isso é algo que faz a diferença no mercado, porque aquele modelo engessado tá aí ainda funcionando, mas nós apresentamos agilidade.

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

A maior dificuldade que eu encontrei foi comigo mesmo, a hora que eu venci o inimigo que estava aqui dentro eu passei a conseguir vitórias, porque a maior dificuldade foi conseguir abrir o que estava fechado aqui para o mercado, eu estudei, eu me preparei, eu atirei a em cima de algo que eu via possibilidades, mas o medo de errar, aquela coisa de enfrentar, de você botar a cara na rua, abrir o portão e falar agora eu vou para a rua, isso é o nosso maior inimigo.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Quando você chegar no fundo do poço só tem uma saída, voltar, subir, nós estávamos no fundo do poço o país vinha no crescimento e vou falar de política aqui mas desculpe aqueles que tiverem opinião ao contrário apenas uma opinião minha o Brasil vinha a partir dessa nova gerência, ele retomou o crescimento estava indo tudo bem até a pandemia e as coisas caíram, o país é um dos cinco países que apresentou o crescimento durante a pandemia, apesar de todas as coisas contrárias, essa fase difícil que foi a pandemia quebrou empresas que desempregou pessoas que deixou as pessoas cara na miséria, quando as coisas começam a caminhar novamente, esse investidor está procurando se estruturar financeiramente, tá procurando crescer financeiramente, ele precisa de suporte financeiro, ele precisa de dinheiro para empreender, o país está começando a retomar os trilhos novamente pegar a linha de crescimento e de tal modo que as expectativas de crescimento são incríveis.

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Confiabilidade no mercado, no gerenciamento de governo que dá estabilidade e confiança ao investidor estrangeiro.

Entrevistado 2:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender?

Eu fiquei 23 anos no mercado financeiro como eu digo né, e trabalhei nos principais bancos Citibank, HSBC, Safra e o último banco que eu fiquei, eu fiquei 7 anos e eu já tinha essa vontade de sair e atuar de uma forma diferente, então porque? porque a gente tá dentro e a gente enxerga que ficamos um pouco limitado aos produtos daquele banco e como eu mudei muito de banco, eu conhecia muito o mercado e sabia que naquele banco X tinha um produto que era bom e as vezes eu estava no terceiro banco e eu não podia vender aqueles produtos dos outros para os meus clientes e eu acho que o papel do profissional autônomo, do Personal Banker e do bancário, é buscar a melhor solução para o seu cliente. Então eu já tinha essa vontade e em Julho farão 3 anos que eu saí do banco e comecei a atuar como autônoma, buscando isso, ter todas as soluções para atender o meu cliente.

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Eu acho que essa questão do cliente é um ponto importante, mas eu acho que o ponto principal mesmo foi a questão da qualidade de vida. Eu sempre trabalhei com pessoas jurídicas, com plataformas middle e Corporate e eu iniciei minha carreira sendo trainee do antigo banco Real de middle, então eu já startei com 19, 20 anos como gerente middle, minha carreira inteira foi na área de vendas na ponta, pressão e realmente é bem desgastante, e eu sempre busquei ser uma profissional de ponta Profissional de conta de resultado, então isso é um esforço muito grande e desgastante, Então eu tinha também essa questão de equilibrar um pouco mais a vida profissional e poder aproveitar um pouco mais e acho que eu demorei bastante pra tomar essa decisão e vejo que se eu tivesse tomado ela antes, 4 anos atrás antes, eu teria tido sucesso igual. Mas é que a gente não sabe né, mas hoje eu acho que o ponto crucial foi a decisão de mudar de vida realmente, de qualidade de vida, de ter a minha liberdade de horário. Eu brinco que hoje eu começo a trabalhar às 9 horas só que eu estou em casa, não preciso me deslocar e se eu quiser sair da cama faltando dez para as nove e vou trabalhar, claro que eu faço visita aos clientes e tenho uma agenda bem atribulada, mas eu consigo ter mais equilíbrio do que estar em uma instituição.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele?

Eu entendo assim que para mim a questão do modelo de trabalho nosso, que eu sempre vendo para o cliente, que é o que eu chamo de open banking, é a gente buscar a melhor solução para o cliente, independente de qual instituição. empresa, parceiro, ou se é uma fintech ou um fundo, mas sim a gente buscar a melhor opção que ele tem e dar para ele o poder de decisão, é empoderar o cliente para ele tomar decisões financeiras dele, no sentido de que ele não ficará refém de um banco ou de uma instituição, ele tem várias opções e se ele tiver interesse, ele pode buscar essa decisão dele fora. Eu vi aqui durante muitos anos que os meus clientes estiveram reféns de grandes bancos e isso é ruim neventam eu vejo que eu vendo muito isso, que o open banking ele empodera o cliente no sentido de decisão de escolher com quem ele quer trabalhar, então não precisa ficar refém daquela instituição que ele está, ele pode escolher o que quiser né, e a gente poder dar esse poder para ele é muito legal, porque traz essa flexibilidade, às vezes eles olham para mim e não acreditam, “ Karen sério tu vai me dar um empréstimo, não precisa abrir conta? não preciso contratar um consórcio? e eu vou pagar por boleto?

Parece utópico, mas acho que o mercado logo vai se acostumar com isso, esse poder da gente dar isso para ele é muito legal, então eu acho assim que o Open Banking é nessa linha de empoderamento do consumidor.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Openbanking?

Na verdade eu amo trabalhar no mercado financeiro tá, então a minha carreira foi toda no mercado financeiro e eu não sei fazer outra coisa, e o bancário tem muito disso né, a gente sai do banco e fala não sei fazer outra coisa e realmente a gente tá ali naquele mercado muitos anos e é o que a gente sabe fazer. Eu acho que eu faço muito bem o que eu faço, então eu faço com muito amor porque eu gosto muito do que eu faço, e acho que eu quis manter isso daí, entendeu? Fiz essa opção para manter fazer o que eu gosto, melhor agora porque no banco tinham tarefas e atividades que eu não gostava, vou te dar um exemplo, fiquei 20 anos como gestora de equipes, é legal ser gestora de equipes? É legal, tem uma questão de status por ser gestora de equipe, ótimo. Tem a questão propósito de formar pessoas, ajudar pessoas e encaminhar pessoas para o mercado financeiro, só que é exaustivo, cansativo e eu não aguentava mais então uma das decisões na minha nova carreira foi, eu não vou treinar funcionários, não vou treinar gente, não quero isso pra mim, e é uma opção que eu posso fazer hoje, posso trabalhar sozinha. As pessoas falam hoje, "Karen voce tem conhecimento técnico, você pode ter pessoas abaixo de ti", e não me interessa, é uma escolha minha, então isso é o que te proporciona o open banking é trabalhar com que tu gostas, com as coisas que tu gostas, eu sou muito focada em crédito e é o que eu gosto de fazer, então é fazer o que gosta né, sem ter outras coisas para incomodar, sem ter outras coisas para atrapalhar

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Primeira questão salarial né, no Banco tu tem o teu teto ali e no passado a gente tinha remunerações variáveis, mas nos últimos 10 anos desapareceu a remuneração variável e você só tinha o salário e o fato de eu não ter teto hoje a minha produtividade ser remunerada de acordo com o que eu trabalho, não ter limite é muito legal, então essa é a primeira vantagem então todo aquele esforço que eu fazia no banco, por mais que eu superasse as metas no banco, eu receber o mesmo trabalho e aqui eu ganho mais, o que é muito legal, sendo um ponto que acho muito importante que é você não ter limitação na sua renda. A questão que eu falei geográfica de trabalho, hoje eu cheguei a ter logo que eu sai do banco, cheguei a ter um escritório compartilhado com uma colega e depois optei depois da pandemia em não ter mais esse escritório, eu trabalho da minha casa e hoje funciona muito bem, eu não tenho custo nenhum e digo que o meu custo é a minha gasolina quando saio para visitar os meus clientes, porque eu uso a internet da minha casa, a mesinha da minha casa e não tenho necessidade de ter um custo extra, então isso também é muito legal. A questão de deslocamento, que não preciso ficar perdendo tempo com isso, não preço que pague, eu acho que tem vários pontos que são legais, tem claro a questão de que a gente vem de um mercado muito estruturado de banco e que temos que aprender a trabalhar nesse novo modelo, mas no momento que você cria essa rotina e disciplina, você consegue tirar isso de letra e com o tempo vai se adaptando, vou te falar que a dois anos atrás eu era outra personal banker, totalmente acelerado, estava sempre correndo, preocupada e hoje já acordo, já sei quais são os clientes que tenho que falar, tu já cria um novo modelo de trabalho e se adapta a um novo modelo de trabalho, aquele frio na barriga diminui e você vai se ajustando às novas necessidades e nova estrutura, então não posso reclamar, é tudo de bom.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

Não, ainda não estão, falta muito ainda, porque culturalmente esse conceito ainda não está disseminado, a gente ainda tem um longo trabalho para fazer com que isso fique mais claro. A questão tecnológica também assusta muito os clientes, porque se você for parar para pensar, essa geração de empresários que tratamos hoje, 80% faz parte da minha geração, que tem 40 anos ou mais de idade, e essa geração não é tecnológica, eu comecei no banco e não existia celular, as mudanças tecnológicas foram muito forte nesses últimos anos e assusta as pessoas, então que for meio tecnológico para a nossa geração, claro que está surgindo uma nova geração que eu digo que são os outros 20%, que já nasceu no mundo tecnológico Já saiu um pouco mais feliz mas tu pensa uma pessoa que nasceu no mundo tecnológico ela tem 25 anos e aí ela não tem as outras experiências, com certeza essa pessoa

não tá na frente de uma grande empresa, ela ainda não está tomando decisões numa grande empresa, quem está tomando decisão é o pai ou avô que tem 40 e poucos, 60 anos, que vem de uma história não tecnológica, então também tem esse degrau ainda a ser superado da questão tecnológica.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do openbanking para o cliente final?

Eu acho que essa questão da desvinculação né de uma instituição, eu não preciso estar vinculada a instituição e não tenho esse vínculo, eu tomo a decisão de tomar um crédito com um parceiro financeiro ou outro, eu não tenho esse vínculo com ele, a questão de ter mais opções de escolha também e poder avaliar a cada proposta de acordo com a necessidade, produtos diferenciados também, porque o open banking surgiu com produtos diferentes que o mercado tradicional não tinha, a facilidade tecnológica também, eu acho que é uma boa vantagem, porque tem muita coisa que ficou muito mais fácil, como a assinatura de contrato de forma online, todo digital, pois não tem a necessidade ir até o banco fechar um contrato, ele pode ser assinado digitalmente, tem várias vantagens.

Eu acho que ainda temos que trabalhar muito na questão de competitividade de preço, eu entendo que teoricamente as grandes instituições que tem aquele custo administrativo gigante pela quantidade de agências e processos re estrutura, deveriam ser caros e as estruturas de open banking menores, fintechs, fundos, com um custo menor, nós não temos ainda essa diferenciação, então ainda o custo é igual e eu acho que isso é um ponto que a gente precisa trabalhar para o futuro, eu entendo que essas empresas novas entrantes no mercado não querem perder esses spread .do grande banco, então ela compete igual grande banco para ter o mesmo spread, mas ela sabe que ela pode fazer menos, e eu acho que daqui um tempo ela vai ter que fazer menos, senão ela não vai se diferenciar. Quando um cliente fala assim eu vou contratar um crédito, então quais são as vantagens que apresento para ele, agilidade na contratação e eu apresento para ele facilidade na contratação, mas eu não apresenta um preço muito diferenciado, vai chegar o momento que os grandes bancos vão estar com agilidade na aprovação e vão estar com a questão de facilidade de processo, aí vai ter que ter competição de preços, e aí as pequenas vão ter que se ajustar, porque senão elas vão ficar fora, então eu vejo isso que existem as vantagens, mas que daqui a pouco não serão mais.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

Eu vou te falar assim que às vezes as pessoas me ligam e me perguntam como é eu vendo Open Banking para o cliente e eu falo que não vendo o open banking para o cliente, eu vendo a Karen, eu vendo a credibilidade da história da Karen, e aí mostra para eles como é que eu tô operando e depois que eu faço tudo isso eu disse isso é o Open Banking. É difícil começar falando de open banking para eles, eles não entendem ainda, então você vai lá explica para eles que eu sou uma profissional autônoma que represento X empresas e eu vou aqui trazer a melhor solução para ti e esse é o trabalho e quando eles falam ok eu digo isso aqui é o open banking

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

Eu acho que a resistência maior é a tecnologia, é o modelo tecnológico, porque você chegar para um cliente e explicar que ele tem que clicar em um link, que ele já tem medo de clicar em um link e que ele tem que fazer uma biometria facial que ele nunca fez na vida para conseguir contratar um crédito, ele hesita. Eu estou com cliente que tenho que ir lá hoje à tarde para ajudar ele a fazer biometria facial, porque ele está há duas semanas enrolando, porque ele tem medo de clicar no link e fazer a biometria facial, e se for golpe, roubarem os documentos dele e então eu acho que a maior objeção que a gente tem ainda é a tecnologia.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Eu acho que é o futuro sim com certeza, eu acho que estamos no caminho de se tornar o mercado maior do que o mercado bancário tradicional, porque a facilidade de agente atuar com a questão financeira, questão geográfica, liberdade geográfica, a liberdade financeira para fazer a grana de acordo com a sua produtividade, isso tende a aumentar muito né, o bancário tem essa questão da pressão da metas, não que a gente trabalhando como autônomo, não tenhamos as metas, também temos mas é uma coisa diferente entendeu, um formato diferente e eu acho que o mercado tende crescer muito, muito, muito, acho que é a profissão do futuro, é claro que vamos ter que ter bancários mais preparados para essa posição, por que ela é uma posição que exige mais de você como autônomo do que quando você estava no banco né, o bancário de forma geral ele passa por uma especialização lá no banco, por certificações, conhecimento técnico, mas mais do que isso como bancário autônomo você precisa ser um empresário, precisa saber gerir o seu negócio, e isso é uma coisa que o pessoal vai ter que se especializar. Então claro que eu acho que num primeiro momento aí nós vamos ter uma leva de pessoas que vão tentar se adaptar a esse mercado e não vão conseguir, porque não é só ser bancário, é ser bancário e ser empresário né, mas eu acho que esse mercado tende a crescer muito mesmo nos próximos anos e eu principalmente tenho investido muito no crescimento desse mercado. Eu tenho um curso de formação de bancário autônomo e eu acho que eu tenho investido muito nisso porque acho que é uma coisa que vai ser o futuro do mercado financeiro, vai ser através dessa profissão.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Não, eu acho que tem um caminho grande ainda pela frente, tem muita coisa que precisa ser melhorado, eu sou uma das pessoas que critica bastante eles no dia a dia, mas eu sempre justifico para eles que é pelo lado bom, que é para eles melhorarem, mas eu sou uma pessoa que crítico bastante tá. Eu vejo o que pode ser melhorado, é só quem está do lado de cá atuando como personal banker e bancário autônomo sabe as objeções e as dificuldades que a gente tem, às vezes a empresa tá lá linda instalada na Faria Lima, uma fintech maravilhosa, com um fundo estrangeiro por trás, mas quem tá aqui, como eu digo, com o pé na brita, aqui no cliente somos nós, eu acho que falta um pouco dessas empresas nos ouvirem mais e ouvir as sugestões que nós temos para dar, porque tem muita coisa para melhorar

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?

Eu acho que assim, o modelo da Empresa X de apoio ao personal banker é muito diferente das outras plataformas, eu tenho hoje, eu atuo com 2 3 plataformas, mas eles deixam a gente muito solto, como se a gente fosse simplesmente um indicador de negócio é um correspondente bancário e eles não nos inserem como parte de algo maior, eu acho que a Empresa X faz isso, eu acho que o bancário tem muita essa questão de pertencer, porque a gente pertencia a um banco, uma instituição, e depois que a gente sai e vira bancário autônomo a gente não pertence a nada mais. Historicamente no mercado financeiro, os indicadores de negócio eram vistos com maus olhos e eu acho que a Empresa X que vê e transforma o indicador de negócio, da dignidade para o indicador de negócio entendeu, porque tu pertences a um modelo que é estruturado, que tem um apoio, que tem um suporte de marketing, que tem um apoio de produtos e isso te dá uma dignidade quando tem um nome né, quem é a Karen? A Karen é uma personal Banker e isso te dá dignidade, porque que tu saís do banco e você perde o status, a Karen era gerente geral da plataforma do Scotiabank, quem é a Karen hoje? Uma indicadora de negócios, não, a Karen é personal banker da Empresa X então é essa questão do pertencimento e da dignidade que a Empresa X nos dá hoje.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Para mim assim no primeiro momento a facilidade de operação na plataforma mesmo, você conseguir atender com rapidez e no caso hoje que eu tenho um volume grande de negócios

o próprio cliente se atender na plataforma, então eu acho que esse diferencial de operação no dia a dia. Como eu sou muito focada em um produto só, que é crédito, que eu tenho domínio total desse produto, eu acabo não utilizando de tudo que a Empresa X me proporciona, eu poderia usar muito mais, mas eu por opção daquela história que eu te falei lá no começo, por opção eu decidi trabalhar menos, trabalhar com que eu gosto de trabalhar, da forma que eu acho que é correta, então eu acabo não utilizando tudo que a Empresa X nos proporciona, que são muitas coisas e eu acabo não me utilizando disso, mas eu acho que pra mim um ponto crucial ali é a questão da automação da plataforma de poder atender o cliente de forma tecnológica, automática e com facilidade de processo.

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

Eu acho que assim, que cada momento dentro desse novo modelo de trabalho tem uma dificuldade tá, então inicialmente a captação de clientes, e daí depois supera essa dificuldade e vai né, eu acho que são tópicos, mas vamos dizer que a primeira foi a questão tecnológica, tipo entender como é que funciona o processo. Depois você entende isso tu vai para um segundo momento que é como é que eu vou captar clientes, daí vem essa outra dificuldade, aí tu supera essa dificuldade de captar cliente, eu acho que hoje eu cheguei no ponto que eu já tô com quase três anos de Empresa X, vou fazer aniversário junto para Empresa X, vou fazer 3 anos em setembro e eu acho que a dificuldade que eu tenho hoje é a questão de preço que eu te falei, que hoje a gente compete muito pau a pau com as instituições grandes, a gente ainda tem facilidade na agilidade na aprovação e tem agilidade na contratação, mas a questão de preço ainda é o que é uma dificuldade, de chegar para o cliente e convencê-lo de que o preço é o mesmo do banco ou às vezes até um pouquinho mais e ele tomar crédito contigo, é uma dificuldade grande sabe, mas funciona, aí você usa da sua negociação, do teu do teu relacionamento para atrair cliente para fechar o negócio contigo, mas eu acho que isso é uma coisa que tende a piorar no futuro.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Segurança e rentabilidade, e é difícil hoje nesse mercado tão dinâmico a gente conseguir dar uma boa condição nas duas contas, porque no momento que você tem uma boa segurança para ele não correr riscos, você tem uma baixa rentabilidade e ao contrário né. E eu vejo que é difícil para o brasileiro porque ele não tem cultura ainda para entender essa dinâmica do mercado, ele quer as duas coisas e não é bem assim, ou ele vai ter segurança e uma rentabilidade mais baixa ou ele vai ter uma rentabilidade mais alta e um risco maior. Mas eu vejo que o mercado tem dado muitas opções e eu acho que essa questão da arquitetura aberta, das empresas de corretoras para vender vários produtos e as várias opções, que é uma forma de open banking também para parte de investimentos, possibilita dar outras opções que nós não tínhamos acesso. Eu vou te falar bem na real assim que eu não trabalho muito com a questão de investimento, porque eu digo que a gente trabalhar com investimento a gente está trabalhando com o órgão mais sensível do corpo humano, que é o bolso do nosso cliente e eu não curto muito essa profissão do médico do dinheiro da pessoa física sabe, então eu acabo meio que evitando essa situação, mas o cliente me chama e eu dou a orientação. Eu sou uma investidora muito conservadora, então acabo direcionando os meus clientes muito para isso, para ter problemas, porque o mercado está muito dinâmico, muito volátil e se a gente acaba dando uma indicação errada e como eu não sou especialista de investimentos, eu prefiro me abster de falar sobre.

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Eu acho que a educação mesmo mulher educação financeira e cultural acho que quarta questão da tecnologia de internet de YouTube de Instagram redes sociais, surgiram muitas pessoas que passaram a orientar os investidores e dizer sai da poupança, vai para um CDB que você vai ter duas três vezes rentabilidade e essa questão da informação e o acesso à informação fez crescer mercado, as pessoas começaram se ligar mais eu ali nas minhas redes

sociais eu faço um trabalho semanalmente, eu posto vídeo de conteúdo e eu toco muito nesse assunto também, de taxa de juros, de investimentos, para dar uma orientação, eu acho que se todo mundo conseguir mudar a cabeça de dois ou três, teremos um mercado bem melhor, penso que a questão da informação é crucial para esse aumento de novos investidores e de formas de investimentos diferentes.

Entrevistado 3:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender ?

Comecei a trabalhar em 1981 no banco Auxiliar sou um ex operador de bolsa que na época era chamado de mercado de balcão naquela época existia um do documento RGA que significa Registro Geral de Autônomos e Investimentos que era necessário para trabalhar em corretora de valores e o meu número era o 137, isso em 1982 e o Banco Auxiliar faliu em 1985 junto com outros bancos e depois disso trabalhei em corretores de valores, bancos de investimentos, asset, mercados voltado para renda variável.

Quando falamos do mercado que existe hoje, já existia anteriormente, o que mudou foi a digitalização e agilidade, e também naquela época não existia compliance, big data, data drive, nada disso, era tudo na unha. Para se ter ideia a prospecção de clientes era feita pelo telex. E de lá cá as revoluções foram acontecendo, até que chegamos na pandemia e legislação e virou o mercado que vivemos hoje e que logo mais também se transformará, como por exemplo com o Open finance. Sempre trabalhei desde 1981 nesse mercado e antes de entrar na Empresa X eu estava vinculado a um banco de investimento

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Quando eu conheci a Empresa X, vi que seria um mercado vantajoso, com velocidade, tecnologia e a plataforma entrega um serviço de excelente qualidade em termos de tecnologia, atendimento, marketing, treinamentos, e tudo isso por uma que é praticamente de graça, sendo uma empresa muito Franca no que diz respeito à operações, sendo que se trata de uma empresa que vem crescendo muito rápido.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Openbanking e como você caracteriza ele?

Primeiro ninguém sabe nada sobre Open banking, você visita o cliente e ele ainda tá na época da carroça, ele liga para o gerente dele e ele não tem essa percepção de banco aberto, não tem essa concepção de plataforma e nada, eu visito empresas todos os dias a tarde e na parte da manhã, faço as minha coisas operacionais, estou tendo que vender cultura primeiro, e outra, nem todo mundo acredita muito na área digital, dizem e pensam que isso deve ter algum rolo, aí eu digo que não e mostra como é que funciona, abro o celular e mostro ou seja, as empresas não estão acostumadas com isso.

Pra mim o open banking é a evolução e ainda bem que tem essa evolução toda e acho tudo muito bom, ótimo e maravilhoso, embora não saiba o que vem pela frente, mas da minha parte é o melhor dos mundos por haver uma economicidade e comodidade para se trabalhar. Eu tenho um blog no jornal ND mais, onde eu falo do mundo velho para o mundo novo, já para ir vendendo essa cultura, porque quando você chega na empresa (clientes) você precisa mostrar que possui bagagem, experiência, Know how, produtos.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Openbanking?

Eu tô escrevendo um livro que já está no último capítulo, “A sua empresa tem um Personal Banker?”, onde mostro nesse nesse livro que ele precisa ter um personal que é a primeira coisa, segundo, eu tenho o blog, tenho uma coluna no jornal, tenho uma estratégia de comunicação para dentro das empresas e maioria das empresas são do meu relacionamento, então estou vendendo um novo conceito e mostrando uma nova etapa do mercado financeiro. Quem sai na frente bebe água limpa sempre, e se você virar referência, você vira referência para cidade todo, então a publicação de um livro e ter grandes empresas na carteira é para virar referência, quem não for para o mercado digital pode pendurar as chuteiras, porque o

mercado tradicional acabou, não vai existir mais. Então é uma questão de sobrevivência, ou você se adapta ou sai do ramo.

Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Primeiro eu trabalho de casa, eu tenho ganhos financeiros, qualidade de vida, conforto e administro meu tempo, em uma agência bancária nada disso vai acontecer. O segundo ponto é que faço o meu salário, tenho minhas metas e eu quem vou atrás das pequenas ou grandes operações, e por último, esse mercado vai eliminar 50% dos profissionais, são aqueles que não vão aderir ao novo modelo ou seja vão sobrar muito mais clientes do que hoje e as agências irão fechar

5. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open banking? Tem que vender essa cultura primeiro, pois ninguém está familiarizado, tem que vender e na hora que isso é feito você mostra as vantagens e onde você vai ganhar mercado e ganhar espaço.

6. Na sua percepção, quais são as vantagens do openbanking para o cliente final? A maior vantagem é a velocidade, pois é o que irá encantar todos os empresários, todos os empresários querem velocidade, pois a partir do WhatsApp, tudo tem que ter velocidade, no WhatsApp eu mando uma mensagem e você fica 5 minutos sem responder já existe um questionamento e essa plataforma vai trazer essa história boa da velocidade.

7. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Openbanking? Na minha estratégia de prospecção, e começo a conversa perguntando quantos anos você ele trabalhou com Santander, banco do Brasil. peço pra que ele nas plataformas dos bancos e peça para que ele veja um produto que ele necessita e digo que atuou com todos na pessoa física e jurídica,, e o cliente informa que precisa falar primeiramente com o gerente dele, ai eu pego o celular e abro a plataforma e mostro os produtos e informo que sou Personal Banker nesse novo modelo de negócio, e já apresento agilidade, transparência. Ali eu já vendi cultura e já apresento o que tenho para vender para ele entendendo o que ele está precisando.

8. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação
Não estou encontrando resistência, sabe que mudar sair da caixinha nem todo mundo está disposto, sair da caixinha dói e principalmente porque digo que é o momento de todos se modernizarem

9. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?
Difícil te dizer, porque eu não sei até onde a tecnologia vai engolir o profissional, uma coisa é ser Dentista, pois a tecnologia não engole ele nós corremos o risco em 5 a 10 anos a tecnologia nos engolir, mas aí é outro mercado, vai começar a reduzir mais ainda, reduzindo, reduzindo e reduzindo, vem as mortes naturais, os aposentado, você vê que a turma que começa nas agência bancárias hoje, não sabem absolutamente nada, precisando sempre do auxílio da mesas, sendo que o gerente de banco hoje, está lá para resolver os problemas da agência e não para vender serviços ou produtos, pois esse já está morto, ele vai sair do banco "burro", mais do que entrou.

Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?
Acredito que sim, pois o mercado se adapta rápido, muito rápido e temos um mundo para explorar, só não ganha dinheiro quem não quer trabalhar.

10. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque voce optou em trabalhar com a Empresa X?

Quando eu entrei na Empresa X, eu fiquei 4 meses fazendo os cursos e treinamentos, pois na pandemia não podia sair de casa e não prospectei ninguém ninguém, depois eu fiz todo meu material de marketing e aí eu recebi uma enxurrada de empresas me chamando para vender em suas plataformas e mandaram seus materiais. Eu não fui para nenhuma plataforma e todas têm o mesmo que a Empresa X possui, inclusive com comissionamento menor e sem suporte. Então conheço a plataforma mais do que as pessoas imaginam, isso devido ao estudo que tive inicialmente e pra mim a plataforma está perfeita no caminho e tudo funciona muito bem, embora eu não saiba o que vem pelo caminho, mas vejo que não existe ninguém no mercado próximo a isso.

11. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

A Empresa X possui vários diferenciais para o mercado e para os cliente, são inúmeros diferenciais, e o que move é a tecnologia, essa praticidade, é tudo isso, se você falar pra mim, “vem cá trabalhar no J Safra na Paulista para ganhar R\$ 100 mil”, eu vou dizer que pago esse valor para não me ligar mais, pois depois de 60 anos voltar para aquela coisa absurda, onde só quem trabalhou sabe como funciona, e aqui se têm liberdade completa, embora seja necessário ser disciplinado

12. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

São as dificuldades do dia a dia, do cotidiano, tem dia que a internet não funciona porque a rede de energia pode ser cortada por 8 horas para manutenção, tem dia que chove e é melhor não sair pra rua, embora sempre tenha existido essas mesmas dificuldades.

13. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Bom, o investidor brasileiro está apavorado, essa é a realidade, porque quem tem dinheiro está aprovado. Eu não gosto de indicar a Guide nem nada para as pessoas que eu conheço, porque investimento é um negócio muito delicado, se o cara ganha ele lembra de você, se ele perder ele te chinga, fala mal e tudo mais. Eu somente recomendo o que eu acredito que vai acontecer, caso contrário não. E essa parte financeira de investimento, eu não gosto muito de trabalhar e trabalho somente com aqueles que estão dispostos a perder.

14. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Bom, tem um acordo de um tratado de 1992, onde o Brasil tinha 12 ou 11 compromissos perante ao G20 e ao longo desses anos o Brasil veio quebrando esses compromissos, eu não sei como é que vai ficar as eleições e não sei como é que vai ficar a guerra da Rússia e não sei como é que vai ficar o Covid ou as demais pandemias que possam vir, mas eu sei que dos 200 maiores países, 189 estão com inflação, uma bomba debaixo da cama acesa, agora o mercado virou uma aldeia, virou uma bolinha e nesse mercado, o dinheiro sai da África e vai para Itália, que vai para o Reino Unido e que vem para o Brasil, que passa na Venezuela que está com 650% de inflação, enquanto os EUA com 7% de inflação. Então eu não eu não sei, o investidor Brasil é um investidor de oportunidade, que considero algo muito ruim.

Entrevistado 4:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender ?

Eu comecei no mercado financeiro no Bradesco em 2003 e fiquei até 2007, cheguei até o cargo de gerente de contas jurídica e atuei em cerca de duas, três agências, aí depois me desliguei do Bradesco e entrei no Banco Real onde depois o banco Santander fez a incorporação, eu fiquei até 2014 e depois entrei no banco HSBC já como gerente de agência em outra cidade e fiquei de janeiro de 2015 até o final de 2019. Eu estava na cidade ao lado de Presidente Prudente e aí o banco ia me transferir para um outro lugar, e nesse ínterim a

minha esposa fez a certificação da SUSEP e abriu um CNPJ da corretora de seguro, porque nós batemos um papo e já estávamos cansado dessas mudanças, vai e vem e decidimos tocar a nossa corretora de seguros, e que como o Paulo Silva trabalhou no HSBC, ele foi Head lá, eu conhecia amigos do Paulo que temos em comum, e um certo dia estava em uma reunião da Guide aqui em Araçatuba, que foi quando eles montaram a operação aqui, o Corsetti me passou o contato do Paulo e da Roberta e fiz o contato com eles em Março de 2020 e eles se prontificaram e já me incluíram na lista de Personal Bankers em Março de 2020, onde estou a 2 anos e 2 meses operando nesse sistema. E a minha história é essa, porque depois eu comecei trabalhar na corretora e misturando o entendimento de atendimento de necessidade dos clientes.

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

O principal motivo foi uma questão familiar principalmente, não queria mais ficar mudando com a minha família de uma cidade para outra, não ter uma referência de estrutura familiar, de pessoas que sempre mudam né, vem amigo e vai amigo e você acaba abrindo mão disso para ter uma carreira bancária, e isso intervém sim na sua liberdade, você não tem liberdade de morar onde você quer, de seus filhos onde você quer, então acho que o principal fator de ter desligado do banco foi esse. Segundo quando verifiquei o que é o Open Banking, já ficou muito claro para mim o que iria acontecer com esse mercado, as pessoas vão procurar profissionais e não instituições, então isso é uma coisa que já vai acontecer, nós ainda estamos usando fraldas nesse sentido, 95% das pessoas ainda procuram um banco quando tem a necessidade de fazer alguma coisa, essa é a premissa das coisas ainda, e com tecnologia e conhecimento acho que dá para você ter um ter uma conversa tranquila com o cliente, não faltam oportunidades de negócios, jogando na bola como eu digo sempre, se o negócio não for para o cliente eu não faço, se quiser bater na porta lá do Bradesco e fazer pra você, pode ficar a vontade, mas eu não vou fazer, porque esse já é um norte que a gente possui aqui na empresa, de atender o cliente realmente naquilo que faz sentido para ele, eu posso agradá-lo aqui agora dando um produto para ele, e depois ele pode se frustrar e a culpa nunca é sua, sempre é dos outro e eu prefiro me aliviar dessa culpa futura.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Openbanking e como você caracteriza ele?

Eu tenho um pensamento para compartilhar contigo, quando eu era assistente de pessoa jurídica, eu atendia três gerentes de conta, era pegado, os caras chegava com um tanto assim de duplicatas e borderô assinado e eu precisava digitar tudo aquilo no computador e tal e também fazia atendimento ao cliente.

Às vezes eu pegava um cliente que era bancário lá atrás que olhava para mim e falava mesmo, a sua época agora é bem tranquila né, naquela época tinha que fazer tudo manual e hoje eu me vejo já como uma pessoa velha, porque você não opera mais desconto de duplicata do jeito que a gente esperava lá em 2008/2009, hoje o próprio cliente faz isso na sua própria plataforma, a única coisa que agência faz é cadastrar o limite e validar a taxa e deixar lá para o cliente usar durante o período que precisar, enfim. Outro exemplo, eu vou chegar já na confusão, é a questão da posição que o banco criou para aquela questão do caixa eletrônico, então eu peguei a resistência do não uso do caixa eletrônico, as pessoas falavam que não iriam utilizar porque tinham medo ou não sabiam utilizar e havia aquela conversa de pedirem para tirar um extrato na agência mesmo, então eu peguei essa época e eu acho que conforme as gerações vêm chegando, as pessoas mais novas vão chegando, elas já são inseridas direto no sistema conforme ela já vem sendo semeado.

Eu vejo o presente hoje com esses olhos, a gente está semeando uma coisa que vai nascer que as futuras gerações vão aprender a lidar com o ferramental bancário ou financeiro, isso a gente pode dar a nomenclatura que a gente quiser, já com esse modelo estruturado e não buscar uma referência dentro de uma loja, dentro de um grande banco, mas buscar pessoa que possuem conhecimento daquilo e pode direcioná-los, então o sistema Open Banking, ele vai facilitar muito essa questão de análise né, vamos falar de sistema em uma análise fria do negócio, ele ajudar muito nessa análise fria, digamos que tenho 100 mil de limite de cartão

no Bradesco e não quero mais utilizar esse banco porque não está me atendendo bem e ele vai lá no Santander pelo internet Banking dele e compartilha os dados que possuía no Bradesco e acaba tendo o limite que possuía no outro Banco, então acho que esse é o ponto fundamental das coisas no que se tange a telas frias, não sei como essa questão do open banking irá se acomodar nos outros segmentos, como Corporate, Middle, Private, temos que esperar um pouco, porque existe muita informalidade contábel no país ainda a gente sabe, tem muita coisa que o cliente não passa pelos fluxos bancários eu vivo isso aqui na ponta, então talvez se a gente deixe somente o sistema analisar a gente perca clientes bons, mas isso é uma coisa que a gente vai entender com o tempo.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Como eu coloquei lá atrás, a analogia do caixa eletrônico é a mesma que eu uso aqui, eu acho que é o próximo passo, ele já vem acontecendo e vai chegar uma época sei lá, 2,3,5,10 anos, não sei te dizer, que esse será o modelo a gente não vai ter outro modelo né, assim como os caixas eletrônicos dominaram uma era, eles vão acabar, eles tendem a acabar, a Tecban está inserida, que é a maior administradora e tem a maior capilaridade de atendimento de caixa eletrônico do país, na questão do desenvolvimento do sistema de pix e open banking, e tudo mais que compõem a estrutura do sistema, então eu acho que é um caminho que não tem retorno e uma visão futura de uma coisa que sempre evolui, se o mercado tá indo para esse caminho de ter menos operação em banco e eu diria de ter menos papel em banco e mais negócios em banco, aí a gente pode fazer isso sem conflito de interesse, acho que essa seria a nomenclatura para ilustrar, podendo ter vários players. A gente está dentro da onda e acho que essa onda será muito mais forte do que as dos agentes autônomos de investimentos, dá para conciliar tudo, é um caminho sem volta.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Você pode ganhar seu dinheiro, assim CLT é uma porcaria, desculpa falar, você fica limitado ali e tal, vou ganhar meu salário e eu não sou essa pessoa de falar que estou contente com o que eu ganho, eu acho que a gente não constrói nada vida trabalhando para os outros, esse sou eu dizendo tá, eu acho que esse conceito, esse pensamento, essa motivação, ela vai ser particular, para mim o que me locomove é eu poder construir alguma coisa, é difícil, não é fácil, você poder trabalhar muito mais, fala para você que eu trabalho o mesmo que eu trabalhava no banco, eu to mentindo pra você, eu trabalho mais do que trabalhava no banco, talvez o dobro daquilo, só que aqui, eu brincava que no banco eu fazia 10% do que eu gostava e 90% do que eu não gostava, e aqui eu faço ao contrário, 90% do que eu gosto e o que eu não gosto são 10%, que é a parte comercial de falar com pessoas, entender necessidades, eu trago pra dentro meu escritório, tenho a minha sócia aqui que ela é uma excelente operacional, ela faz exatamente os 10% que eu não gosto e ela gosta, talvez se você perguntar para 10 pessoas, cada uma terá uma ideia diferente, para mim é isso, eu poder desenvolver uma coisa que eu não desenvolveria lá no banco, aquela felicidade de você fechar um negócio no banco, ela é artificial, aqui eu estou fazendo e estou vibrando.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

90% das pessoas que eu converso não fazem ideia do que Open Banking, então a dificuldade já se inicia aí, mas onde tem dificuldade, existe a necessidade a gente trabalha exatamente com a possibilidade de atender necessidades, se uma pessoa ela não tem dificuldade ela não vai ter necessidade, e aí a gente não serve para ela

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final?

Quando a galera começar a entender o que é o Open Banking, e eu falo assim ó, é uma visão minha posso estar certo, posso estar tá errado, historicamente você tem um banco, meu pai era correntista desse banco, meu avô era correntista desse banco, eu automaticamente vou ser correntista desse banco, eu vou ter o meu cartão de crédito desse mesmo banco, e eu vou ter que aceitar isso porque é o meu banco e eu acho que quando as pessoas tiverem o entendimento que ela pode melhorar produto por produto da vida financeira que ela tem, aí

vai ser a hora dessa pessoa ganhar o benefício, nesse momento acho que a gente atua muito mais como agente de informação, obviamente que a gente precisa ganhar a grana todo mês né, a gente converte muitas coisas já de primeira visita, mas eu acho que a gente é mais um agente de informação e com informação as pessoas sabem escolher, só precisa democratizar ou seja, dar mais liberdade para as pessoas.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

Eu acabo nem indo no ponto do Open Banking, eu não abro por aí, geralmente eu sou indicado né, vamos lá o cliente me indicou e eu trabalho member gating member praticamente aí é a minha vida, uma pessoa que já cliente indicando uma outra pessoa para ser meu cliente

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

Eu não encontro resistência nenhuma, eu não abro a minha conversa com o open banking, mas eu converso sobre o open banking, minha visita inicial não vai ser iniciada com open banking, que é um meio para uma finalidade, ela não é uma finalidade em si, então assim, o ferramental é o open, banking, mas a necessidade continua sendo humana, acho que o open banking é um ferramental importantíssimo.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Toda profissão autônoma é promissora, o Brasil tem 200 milhões de pessoas, tem 200 milhões de oportunidades, a partir do momento que você ficar refém de um empregador, não tem não tem como você crescer, então qualquer profissão autônoma ela é melhor que uma CLT, principalmente ligada a área financeira, porque você trata com grana direto, esse é o meu entendimento.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Pronto nunca as coisas estão, sim a gente vive sempre acabando o que nunca tem fim né, então as coisas não tem fim, elas sempre evoluem eu entendo que alguns bancos sim estão bem à frente, vamos lá, vamos isolar o produto aqui, vamos falar de crédito imobiliário, acho que o Itaú e o Santander estão bem à frente do Bradesco na questão de open banking, no Home Equity por exemplo, a gente tem uma dificuldade muito grande ainda, em todos, eu tô com uma operação faz um mês e a gente nem distribuiu para os parceiros ainda, então acredito que estamos no download ainda, em 10%.

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque voce optou em trabalhar com a Empresa X?

Eu já fiz o uso de outra plataforma e a Empresa X está bem a frente de fato por exemplo eu não sei se vão aparecer outras empresas como como a Empresa X monolines, porque a Empresa X hoje, você abre uma conta corrente, você faz um crédito imobiliário, você faz um capital de giro, você tem vários parceiros ali, vários bloquinhos na sua loja, talvez esse mercado ele ande para um monoline, por exemplo aparece uma fintech que só distribui crédito com garantia de imóvel, direto com personal banker, talvez não sei te falar, o futuro que vai responder isso, mas atualmente a melhor plataforma que existe é da Empresa X sem dúvidas.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Eu acho que a tecnologia, quando a gente fala em tecnologia, é bem delicado porque é muita velocidade, como eu disse, as coisas não estão prontas, elas sempre estão em construção sempre visando a melhoria. Por exemplo a plataforma da Empresa X, ela melhorou demais, os retornos de operações, que eu divido os bloquinhos, a primeira operação é o que ela tem a jornada sozinha e a segunda operação aquela que precisa de uma célula de documento

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

A maior dificuldade é a LGPD, porque eu não posso falar pelo cliente, eu não posso falar com o parceiro, se eu sou o cara que entendo da operação eu preciso explicar para o parceiro, essa é a maior dificuldade, mas eu entendo também que a gente tem ferramental para validar a atuação do personal Baker, para que ele possa explicar, o dono da empresa ou o financeiro da empresa (clientes) ele não conhece de banco, então essa é a maior dificuldade hoje.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

O cliente buscar segurança jurídica, eu acho que o problema do Brasil hoje é segurança jurídica e tributária, sendo uma legislação muito ruim para o empreendedor, isso não sou eu que estou dizendo, é só pegar o rank de liberdade econômica mundial que você vai ver que os países que têm mais liberdade econômica eles são mais desenvolvidos, os que têm menos liberdade econômica são os menos desenvolvidos, então acho que é um problema sistêmico e não tenho esperança que isso mude tão logo

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Pela expansão da base monetária do mundo inteiro, mas o principal principalmente motivo foi o excesso de liquidez, governo jogando dinheiro no mercado, derrubando os juros e quem se aproveitou disso foi o mercado de capitais, essa é uma onda, daqui a pouco acaba, quem é amador vai cair fora porque quebrou e quem é bom fica é normal, então país de commodity é um país a ser olhado.

Entrevistado 5:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender ?

Minha carreira toda foi na área financeira, trabalhei em banco, na verdade um banco só durante o meu período todo de trabalho, era o Banco Real, passou BN e depois Santander e dentro de todas as partes do banco, desde assistente, caixa, gerente pessoa física e pessoa jurídica, gerente operacional e assim foi um tempo muito bom. Aposentei e fiquei um período trabalhando também para uma instituição, que é o banco Original que é online e depois disso fiquei descansando e entrei para Empresa X

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Então na verdade para mim não foi uma mudança, foi uma escolha porque eu não saí de um banco para entrar na Empresa X como personal banker, eu acabei minha carreira no mercado financeiro, onde eu tinha 30 anos de banco e decidi continuar nesse mesmo ramo porque é o que eu gosto de fazer, eu gosto de atender cliente, eu gosto de conversar, eu gosto de estar no mercado, então é o que eu sei fazer por esse motivo eu decidi. E um motivo bem específico é que eu não queria mais ficar presa a um local só, eu queria ser livre para trabalhar livremente, então a minha escolha para atuar como personal Banker foi isso, me deu a liberdade de trabalhar no produto que eu quisesse da forma que eu quisesse.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele?

Meu entendimento do Open Banking, eu vejo que é o futuro é o que há, na verdade o tempo se passa muito rápido, as pessoas estão sempre reclamando de tempo, que não tem tempo, que a vida está corrida, porém o tempo continua o mesmo porém devido a tantas atividades, coisas que a gente decide fazer, fica pequeno e o open banking veio para facilitar, eu vejo assim, facilitar a vida das pessoas, porque é uma liberdade né que eu tenho de escolha, de tudo, então eu vejo assim que ela veio para ficar, eu creio que daqui uns tempo, talvez nem muito longo, não vai existir mais banco físico e quem está na frente como a Empresa X e outras, vão ganhar o mercado.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Então, porque na verdade no banco eu tinha vários produtos, atendia clientes específicos, pessoa física ou pessoa jurídica mas de vários produtos ali na minha carteira onde eu tinha que trabalhar todos aqueles produtos, para eu atingir a minha meta final. No Open Banking não, eu tenho todos os produtos da mesma forma, porém eu posso escolher um produto que eu mais me encaixo, que eu mais assimilo, que eu mais tenho facilidade de trabalhar ou que me dá uma rentabilidade melhor, então isso para mim tirou um pouco aquela pressão, aquele estresse que a gente tem dentro de uma agência, isso é o meu sentimento.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Nossa muitos, porque primeiro, liberdade, eu tenho liberdade de trabalhar no meu horário, no meu tempo, nas minhas condições, segundo eu tenho vários parceiros, então não tem um único banco que o cliente quer aquilo e pronto acabou, não, eu tenho vários parceiros que eu posso assessorar, fazer uma consultoria bacana para o cliente, onde eu vou achar algo que é legal para ele, entende? Não é para mim, para o banco, é para o cliente, então isso é bacana. Terceiro, é você realmente atuar naquilo que você tem mais perfil, tem mais gosto, tem mais desejo, você pode escolher isso, então isso para mim realmente o diferencial do mercado e outra coisa assim não tem como você não trabalhar. Se você já trabalhou e banco, foi bem sucedido lá e gostar daquilo, porque penso assim, que você tem que amar, você tem que gostar, se você não gosta de conversar não é um negócio para você, se você não gosta de atender de resolver o problema do cliente, então não é um negócio para você. Então eu vejo que uma forma de fazer aquilo que você gosta com liberdade, a palavra que eu vejo é essa, ter liberdade.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

Olha não, não é um tema conhecido por todos não, mas muito bem aceito por causa daquele motivo que eu te falei anteriormente, as pessoas estão sem tempo, então se eu puder resolver o caso, o problema do cliente que precisa de um financiamento, que sem ele precisar ir dentro da agência, sem ele precisar ir lá na fila, esperar atendimento do gerente, é o que ele precisa, porque ele também tem outras coisas para resolver, então eu vejo assim, a palavra Open Banking muitas vezes não é conhecido por muitos, ainda, mas é muito bem aceito, muito bem querido por todos.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do openbanking para o cliente final?

Vantagem primeiro, customização do tempo, não sei se poderia dizer assim. Segundo facilidade na escolha né, EU não sou obrigada fazer naquele, posso escolher fazer no que eu achar melhor, que tiver mais conveniente, mais atrativo. Depois, eu tenho a facilidade por que é uma agilidade muito grande, pelo menos a experiência que eu tenho é muito rápido, tudo acontece muito fácil, muito rápido e também a comodidade, porque o cliente tem uma comodidade muito tranquila, muito boa, na maioria das vezes assina tudo por e-mail ou chega por Sedex.

Eu acho que a palavra seria desburocratização, desburocratizando tudo aquilo que quando eu estava dentro de uma agência ocorria, onde passavam um, dois dias, até vir aprovação, a gente já tem mais, é tudo muito rápido, muito ágil então as vantagens principais que eu vejo é isso, e também sem o cliente pagar nada mais por isso, "Ah se fizer comigo terá que pagar mais", não! É o mesmo valor que ele pagaria em uma agência ou às vezes até menos.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

Primeira coisa quando eu abordo o cliente eu tento entender qual a necessidade do cliente, porque a maioria dos clientes estão acostumados com o banco que só quer ter vantagem sobre mim, então eu tenho que mostrar tudo, que não é bem assim, que ele tem outras oportunidades e sempre buscando entender, o que ele precisa, qual a necessidade dele nesse momento, o que realmente tem de melhor e qual o produto melhor atenderia, essa é a forma

que eu tô buscando meus clientes e estou abordando e sempre assim. Como eu já conheço muita gente, já tenho uma clientela boa de conhecimento, então todo mundo que eu conheço eu falo o que eu estou fazendo e ainda estou atrás para trás, não tô trabalhando bem não, estou precisando melhorar muito, muito. Mas eu não estou com pressa, eu quero fazer um serviço bem feito, eu quero trabalhar legal e mostrar para o cliente que tem outras oportunidades para ele no mercado.

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

Uma dificuldade é confiança mesmo, porque estou tratando com o cliente que não está me vendo e na maioria das vezes não me conhece, mas a maioria dos clientes são indicação, então fica mais fácil, fulano indicou e tal, já trabalhou comigo, já sabe, então fica mais fácil, mas quando você não conhece, a dificuldade é essa mesmo, uma possível fraude, ser enganado, de não ser isso mesmo, já aconteceu do cliente não fazer negócio comigo, por medo, por achar que poderia ser algo fraudulento que está acontecendo demais no mercado. Então a maior dificuldade que eu vejo é isso, transmitir uma confiança para o cliente, que realmente ele pode ter certeza que dará certo o negócio dele.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Muito, eu não sei é porque eu gosto muito e me identifico, mas eu acho que é uma profissão muito promissora, você escolher o que você quer fazer, o produto que você quer trabalhar, é muito bom, e eu penso assim que é do futuro do mercado, A gente percebe que os bancos já estão mudando a estrutura deles, não tem mais caixa, não tem mais atendimento, em muitos bancos você já não consegue nem encontrar um caixa, o gerente que era só gerente, hoje ele é gerente, ele é caixa, é atendente, então está mudando essa estrutura. Então essa questão do Open Banking e do personal banker, é o futuro é realmente o que eu acho que vai ficar no mercado e quem gosta, quem tem tendência para atendimento, para venda, eu acho que vai ter muito sucesso no mercado, com certeza.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

FAZER PERGUNTA

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque voce optou em trabalhar com a Empresa X?

Bem na verdade a Empresa X foi uma oferta de um amigo que me falou que tava legal e que gostava, na verdade não, tô mentindo para você, quando eu aceitei trabalhar na Empresa X, eu vi muitas coisas assim, nossa não vai dar certo, é roubada, não é isso, não é legal, vai perder o seu dinheiro, porque querendo ou não eu tô investindo um valor na plataforma né, então assim de início eu fiquei muito triste e pensei que poxa vida, perdi meu dinheiro. Eu falo assim, que tem coisas que Deus Ele nos direciona de uma forma que nos beneficia, e aí eu fui para o outro ramo que deu para linkar com a Empresa X, e sinceridade mesmo? foi a melhor coisa que eu fiz, porque que eu percebo que a Empresa X tem um suporte muito bacana para gente, tanto do sistema, da plataforma, como de toda as lives de produtos pela manhã, pelas mesas de negócios que nos orientam, então eu não estou só, eu tenho um suporte o bom, todos os produtos, que eu já tentei olhar, eu tenho um suporte bom para trabalhar e isso me dá garantia. Vejo que foi uma jogada de mestre de quem começou, embora surjam outras empresas boas também, mas aqui você tem profissionais que já possuem experiência no mercado

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Eu vejo que é suporte, essa é a palavra, ela não simplesmente contrate deixa você no mudo, eu vejo que ela me dá um suporte, ela me orienta, eu não trabalho todos os produtos da Empresa X, eu escolhi, me dei o luxo de escolher só alguns produtos, ou produtos que o cliente precisa e me busca para aquele produto ou o produto que eu gosto que no caso estou trabalhando mais com crédito imobiliário, consórcio, consignado, mas o meu forte mesmo é crédito imobiliário e consórcio. Então nesses dois eu posso falar mesmo de carteirinha, é excelente, o suporte é muito bom, o pessoal tudo que você pergunta responde com agilidade, então assim isso é legal, me dá me dá tranquilidade para trabalhar eu não tô trabalhando com qualquer um que diz que tá no mercado, não, quando eu vou abordar meu cliente eu falo assim olha eu não trabalho com qualquer empresa, eu trabalho com as melhores do mercado, nós trabalhamos com as melhores do mercado e que não vão te deixar na mão, eu digo que segurança é palavra

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

Minha dificuldade não é nem com a Empresa X, é comigo mesmo, porque eu não sou uma pessoa disciplinada, eu precisava ser mais disciplinada e isso me deixa um pouco para trás, porque você trabalhar nesse formato de Open Banking, como personal banker, você tem que ter um horário, um local e tudo, e eu não sou muito disciplinada nisso sabe, eu me perco muito, sou muito elétrica e eu acabo me perdendo em alguns processos onde eu poderia estar usando aquele tempo para outras coisas, então eu vejo que a dificuldade é minha mesmo e também sou um pouco impaciente, pois tudo eu tenho que mandar o link para o cliente, eu tenho que entrar na loja e olhar e não tenho um sistema direto, então se eu estivesse um pouco mais de estudo e proximidade da plataforma, eu teria um sucesso maior, mas não consegui parar ainda para olhar isso.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Ele busca oportunidade, o investidor brasileiro hoje busca oportunidade, tudo aquilo que é oportunidade para ele que está com bom preço, tá em uma boa localização, tá no bom resultado ele quer, isso é a verdade, todos com muito medo do mercado, com muito medo do que vai acontecer no futuro né, por tudo que o mundo está passando, na verdade o mundo está passando por uma mudança muito grande, principalmente dos dois anos para cá, devido pandemia, mudanças de vida, de atitudes, de costumes, então a gente sabe que toda mudança ela é arrojada e o que ele busca hoje é isso, é oportunidades, eu tenho oportunidades, aqui? eu tenho oportunidade de ganhar um pouco mais? De não perder o que eu tenho, o que eu custei a conquistar, por causa da oscilação do mercado? E o mercado está aquecido, muito, o mercado precisa muito de profissionais bons, não só de gerência, eu vejo que o mercado tem muito campo para quem quer melhorar, se aperfeiçoar, fazer melhor, e é isso eu acho que a tendência do investidor é que ele seja mais exigente, lógico porque ele têm mais informação nas mãos, ele não compra qualquer coisa, não investe em qualquer lugar, tudo dele é muito pensado e analisado, então se demora muito mais tempo para se fazer um negócio, hoje ele pesquisa no Google e em inúmeros lugares.

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Olha minha percepção, posso até estar falando bobagem, com a pandemia as pessoas se voltaram um pouco mais para dentro de si mesmo, teve muitas perdas de vidas, muitos passaram apertos com parentes em hospital, dentro de casa onde não podia sair, um medo danado, então com isso eu percebi que as pessoas se voltaram mais para analisar, para pensar, para ver que o momento é agora, o futuro é hoje, entende? Não existe futuro daqui 10, 20, 30 anos, não. Então se você quer fazer algo, faça hoje, e isso, é o que eu penso, minha visão, acabou aumentando, e fazendo o aquecimento do mercado, pois quem tira o dinheiro aplicado, devido a queda, começou a investir em imóvel, por exemplo, então são vários fatores, mas acho que um dos fatores foi este, porque as pessoas viram que arriscar não é tão ruim, posso arriscar porque amanhã eu posso nem estar vivo, então vou arriscar,

vou aplicar, vou fazer, vou vender e se eu tiver alguém bom do meu lado para me orientar, é isso que eu preciso, é o que eu estou percebendo.

Entrevistado 6:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender?

Eu tenho 12 anos de mercado financeiro, trabalho desde moleque com banco e sempre tentando buscar um caminho comercial, eu trabalhei muito como assistente, boa parte dessa minha trajetória foi como assistente no mercado de médias empresas, mercado de middle, sempre como assistente, é bem difícil conseguir uma posição de gestão no mercado de médias empresas e pelo desejo de ter uma carteira de fomentar negócios, foi onde eu simplesmente pedi as contas do último banco que eu estava, que foi Daycoval, e na minha trajetória atuei no banco Caixa, Bradesco e Daycoval. Então quando eu pedi uma carteira falaram que não ia ser do tempo que eu gostaria, que o banco estava enxugando um pouco, estava com umas outras estratégias e eu falei tudo bem, aí eu conheci a Empresa X e hoje eu trabalho no original também no banco original, uma colega me contou conversei com gestor então hoje eu tô com a minha primeira carteira de cliente pelo banco original e tentando fomentar negócio pela Empresa X, que é o maior desafio.

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Na verdade, o desejo de buscar estar mais em contato com o cliente, antigamente eu era assistente e tinha que fazer muito pautado nas decisões de um gerente, então eu não tinha a minha autonomia para eu traçar minhas estratégias com os clientes e eu sempre quis ser gerente, então eu vi na Empresa X uma oportunidade de buscar negócio direto sem nenhum intermediário, então, é um desafio maior? de fato é. É mais difícil? De fato, é, eu não tenho carteira, estou buscando, então é um trabalho de formiguinha, é uma construção, é uma opção e eu tomei sua opção.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele?

Eu acho que o Open Banking é uma construção, sabe, o mercado tá assimilando open banking e quando eu digo open banking, falo da estrutura Empresa X, que é o modelo de negócio que está sendo ofertado aí no mercado, eu acho que é uma questão de tempo, os clientes precisam conhecer o mercado, precisam conhecer o método de trabalho, é um método mais conveniente ao cliente porque da liberdade para ele buscar mais players de uma vez só, o que é bem interessante ao passo que fica, no meu entendimento, uma negociação um pouco mais fria e a gente não consegue falar diretamente com a diretoria de algum banco, de alguma coisa, para tentar buscar uma negociação melhor, embora existe a mesa de negócio, mas como toda a negociação, tem os embaraços, então não sei até onde o pessoal da mesa consegue chegar, acessar e buscar trazer a taxa a contento para o cliente, então essa parte interna de vocês eu não tenho essa visão mas no meu ponto de vista, o que falta para o mercado é conhecimento o mercado conhecer, ter mais acesso ao open banking e de fato tentar buscar uma negociação mais quente com o cliente, mais afinada com o cliente quando se trata de estruturação da operação eu acho que esse é o maior desafio.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Na verdade uma coisa foi puxando a outra né, o meu desejo de estar mais próximo, mais junto do cliente, fazer negócio com o cliente é o que me movimentou, o resto foi sendo bem um ajuste no meio do caminho que me levou a estar aqui hoje. Hoje eu tenho meu minha posição primária que é o banco Original. então eu vivo do banco original é a Empresa X que eu tô carregando junto e aproveitando esse caminho de ambos e algumas indicações que tem aqui fora, mas você foi mais o caminho, uma coisa que conciliou com a outra e formou esse bolo.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

Para mim a vantagem é trazer mesmo comodismo para o cliente, ele pode ficar sentado e tem acesso a mais de um player, pelo menos mais de um player para tomada de decisão, então eu acho que isso traz mais comodidade e velocidade para o cliente, ele não precisa ficar buscando em mais de uma pessoa para ter a sua resposta, então acho que isso é o mais interessante. Eu acho que é basicamente isso, porque a plataforma funciona bem, as informações são rápidas, são fáceis de se lerem e se transitar, então acho que é mais comodidade para o cliente mesmo, é o cara não precisar esperar a visita de um gerente. Às vezes o profissional está no banco tradicional, tem uma super e precisa tomar decisão se vai nesse cliente que dá uma receita X ou naquele que dá uma receita Y e se a receita Y for maior, ele vai deixar o outro em segundo plano ali na visita, então acho que o Open Banking tem essa agilidade, você fornecer o link, já coloca suas informações e a partir dali você não precisa ficar de olho 100%, mas já subiu o lead para mesa e já vai dando as tratativas, então é comodidade e agilidades no processo para os dois lados.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?
Não, não está, gera desconfiança e acredito que falta mais divulgação do tema no mercado. Por exemplo eu não tenho carteira, estou na construção, para mim ainda é um processo mais difícil, mas para quem tem carteira, comunicar a pessoa de que existe uma plataforma, que existem várias empresas na plataforma, que se a pessoa foi um cara que geralmente é o empresário, é um pouco mais pé atrás, ele vai empacar um pouco mais e criar barreiras um pouco mais na operação por conta da desconfiança, de não saber onde ele está entrando, então eu acho que falta mais de divulgação mesmo, seja por mídias sociais, seja por canal televisivo de maior alcance, enfim, eu acho que seria esse o caminho, uma divulgação mais ampla, para finalmente dar um suporte para quem está na ponta, esse é o meu entendimento.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final?
Bom, se você for ver pelo quesito de taxa de análise de mercado, taxa cheia né, sem haver alguma eventual negociação de taxa, ele tem a possibilidade de fazer suas análises de qual é o melhor caminho a se seguir, a julgar pela taxa ou pelo processo, se o processo de um é menos burocrático ou outro é mais burocrático, então dar para ele o leque de opções para tomada de decisão a partir de um de um contato apenas enviado para ele, ele tem um leque de opções e ele vai fazendo a sua escolha sem precisar de muita energia, sem gastar muita energia para buscar essa informação, acho que essa é a principal vantagem.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

Eu busco apresentar, sempre iniciando pela quantidade de empresas do mercado financeiro que estão inseridos nessa plataforma e quão idônea é a plataforma, porque caso contrário, esses players não estariam. Nesse formato de parceria com a plataforma e assim a gente vai abrindo o interesse do cliente, trazendo ele para um jogo de confiança e aí ele vai conhecendo a gente, vai estudando a necessidade do cliente, até que a gente entra no negócio em si. No crédito imobiliário, por exemplo, se o cliente diz que tem interesse em comprar uma casa, mostro os parceiros que temos parcerias, mostrando o caminho como pode fazer, que é fácil. e aí a gente começa a tratativa com a mesa. então o cliente enxerga na gente que é mais rápido, mas para chegar nesse processo, até ele conseguir acesso a liberação do crédito, ainda gera um pouco de desconfiança, então quando a operação tá formada, ele vê que realmente é legal e vale a pena. Eu foco na plataforma, eu não sinto que o mercado ainda está se estruturando para o open banking, que já é uma realidade, então de fato eu não menciono absolutamente nada em relação ao Open Banking.

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

A maior resistência, por exemplo você lida com diversos clientes e às vezes muitos não querem te atender por conta, no meu caso específico, não tenho um *approach* com eles, então a gente faz um bate-papo por telefone e enviamos o link, então quando a gente faz o

envio do link, o cliente fica um pouco resistente achando que pode ser alguma fraude, alguma coisa do gênero, o que em 90% dos casos a gente tem a assertividade, e recepção, é legal a gente tem boa recepção, mas no iníciozinho gera um pouquinho de resistência por se tratar de um link e tal, o cliente achar que pode se tratar de uma de alguma abordagem que não seja legal, ao passo que eu trabalho com muita indicação, não sou um cara que tem uma atividade muito presente, a maioria não dá certo ou por desistência do cliente ou não foi aprovado, mas sempre que eu posso, tento fomentar algum negócio e o Original demanda muito tempo de mim também, onde eu tenho uma carteira de 700 clientes, então demanda um pouquinho, mas acho que o que cerne a questão é o cliente ter acesso à informação, porque a ferramenta é boa, o open banking através do que a Empresa X é uma coisa muito boa, eu vejo que é o futuro, então qualquer um que tenha vontade, tenha um pouco de engajamento e tino comercial, vai conseguir trazer alguns negócios.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Claro, eu estou super aderente com essa com esse seu questionamento, e realmente ela é promissora sim, novamente, é um passo que deve ser desenvolvido no mercado, as pessoas terem mais conhecimento do que representa isso, mas eu aposto certamente que é um leque de oportunidade para o Personal Banker, é só se dedicar, eu acho que é um desafio, mas se você possui um relacionamento na mão, consegue avançar legal

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Eu acredito que até melhor para os grandes bancos terem esse tipo de negócio, porque é uma carga muito pesada, e os bancos com instituição, como empresa, deixa de ter uma força empregatícia grande, deixar de ter esses encargos acaba vindo para somar. Mas no aspecto de estarem prontos, eu acredito que tem muito que se desenvolver, eu acho que os bancos também estão testando esse formato, mas eu acho que os bancos tem um caminho mais longo. Eu acho que o banqueiro ele vai estruturar mais a operação, trazendo por exemplo a Empresa X, que é uma plataforma de Open Banking como um parceiro, para ter uma fatia maior dos produtos que eles têm a oferecer, porque novamente eu como banqueiro pensaria no custo, na centralização do custo e você descentralizar essa força de mão de obra, de uma maneira indireta, eu acho que é o melhor dos mundos para o banqueiro o único desafio é fidelizar o personal banker e fazer a comercialização daquele player específico, que seria através de uma rentabilidade da comissão. Mas eu acho que não tem volta é uma coisa que os banqueiros olham com bons olhos cargo, evitando encargo trabalhista, processo trabalhista, custo de manutenção de uma agência, enfim, isso é um suporte muito bom para o banco.

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?

Eu opto por trabalhar junto com a Empresa X porque primeiro, eu tive um bom relacionamento com a gerente de sucesso e gosto muito do trabalho dela e em segundo, logo na sequência o pessoal da mesa é muito receptivo, acho que isso para mim para mim tem um fator muito grande, então eu acho que sou um cara mais expansivo, falo mais que a boca e gosto de me relacionar, isso para mim ter um fator crucial, eu tento ao máximo dar prioridade para a Empresa X.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

É casado com o que eu acabei de responder, eu sinto segurança em fazer negócio através da Empresa X, acho que é isso, o suporte e o relacionamento, essa facilidade de comunicação.

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

Acesso ao cliente, essa é a maior dificuldade para mim, porque como eu sempre fui assistente, eu me vejo como um cara que tentou apressar um pouco o caminho, então se paga um preço por isso, então para mim, pessoalmente falando, é acesso ao cliente e saber como eu vou me apresentar, porque eu não conheço, eu estou indo com o estilingue, que é a minha vontade de estar ali, de fazer negócio, estar vivendo disso e sem ter uma base sólida de uma instituição financeira, então meu maior desafio é esse, mas eu tenho muita, mas a gente sabe que a vontade nem sempre é correspondida outro lado, depende do outro lado para aceitar a negociação também, então para mim a maior dificuldade é de fato o primeiro contato com clientes e partir daí desenvolver o negócio, mas o mais difícil para mim é o primeiro contato.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Então no meu entendimento, o investidor hoje o cenário está muito favorável para quem tem dinheiro, se você quer fugir do risco você pode pegar uma renda fixa aí que te paga 1%, 1% e pouquinho e tá ok. Se o cara tiver bem atendente aí isso ele consegue se manter bem nas posições. O mercado de renda variável tá bem prejudicado, então o empresário está buscando fugir disso, pra proteção mesmo na oscilação, então eu entendo que o empresário tá com dinheiro e também não tá disposto a colocar o dinheiro em qualquer lugar, até para suas decisões mesmo de expansão e de contratação por conta que o mercado está muito estressado, então eu vejo que isso vai perdurar por algum tempo, o empresário sabe disso e ele tá mais resistente nas decisões, seja para expansão de um negócio, para locação de uma construção de uma carteira, eu mesmo vi muito muito empresário aqui na minha cidade tirando seus recursos aí de alguns investimentos e aplicando realmente em renda fixa, alguns até mais medrosos exercendo mesmo no mercado de ações a venda, pagando pelo prejuízo e optando por deixar na renda fixa aí para tentar apaziguar os seus danos, mas é do jogo, o empresário hoje em dia tá mais resistente, a gente tá vindo com mais um viés de alto aí na SELIC né, os bancos também estão exigindo mais do cliente, entradas maiores ou uma garantia melhor ou até um score mas condizente com que o banco espera, então o banco também está mais criterioso para liberação dos seus créditos e eu falo por conta própria, porque no Original eu estou sofrendo pra caramba, então o investidor tá representando o seu dinheiro

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Pra mim é a pandemia, não tenho nem o que falar, o Brasil por si só é um país que só apanha, então isso é o primeiro aspecto do país, apanha e está ali na meiuca para baixo, então o Brasil por características já sofre isso e ainda assim se sustenta, mas a pandemia, isso aí não tem nem o que falar, isso é a nível mundial, a gente vive no globalismo muito grande, então tudo se conecta e o Brasil não tem como ficar de fora dessa seara também, então para mim o motivo é esse, a pandemia.

Entrevistado 7:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender?

Legal então eu tenho 21 anos de experiência bancária e trabalhei em uma única instituição que foi o Banco Bradesco. Não escolhi ser bancário porque eu tinha um trabalho anterior e por obras do destino acabei encontrando o gerente geral na agência e ele sentou fizemos uma entrevista e dali então acabei tendo a oportunidade de trabalhar no banco e pra mim foi uma experiência nobre que gostei muito, e me sinto hoje um bancário de fato por toda essa experiência que passei.

Para mim foi um aprendizado enorme e quem sabe até me amparou para poder estar hoje nesta função de bancário autônomo. O banco Bradesco tem um modelo de carreira fechada, onde eu passei por todas as funções possíveis que me deram oportunidade, até que eu

virasse gerente geral e assim fui assumindo as agências. Assim acredito que essa experiência me deu embasamento para poder descobrir um novo modelo de trabalho.

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Quando eu saí do banco eu falei que eu não ia mais trabalhar em banco. Eu tinha uma sobrecarga supostamente porque eu sempre fui muito envolvido com meu trabalho então eu acabava ficando saturado e minha carreira já estava em um certo momento de saturamento, então quando eu saí do banco, para mim não era para eu voltar mais para banco e assim que eu saí eu e minha esposa, que também tem uma atividade independente, fizemos uma pousada que até hoje existe aqui no litoral e um dia olhando na internet que é um universo que nunca nos desprendemos acabei descobrindo a Empresa X para mim por uma coisa muito nova, uma proposta de trabalho totalmente diferente do que eu fiz a vida inteira, que foi num lugar fixo e com horário, e daí para frente me aprofundi um pouquinho mais para entender como funcionava esse processo e até então estou aí, muito feliz.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Openbanking e como você caracteriza ele?

Como eu te falo, a gente tem hoje em uma abertura no mercado financeiro, que eu acho que essa intervenção que o openbanking tem feito nos últimos ano que é muito novo para muitas pessoas, mas eu acho que é uma revolução, principalmente para nós consumidores que nunca deixamos de consumir banco, sendo de muita valia. é importante porque que o Openbanking vem trazendo mais ofertas e mais disponibilidade e para mim tem sido algo que muita gente ainda não comprou a ideia e que não tem realmente conhecimento, mas eu vejo que ele só trouxe benefícios né e Essa abertura de tanta gente nova, de tantas fintechs tantos novos bancos enfim, ofertando serviços bancários de tanta qualidade, eu vejo que a gente ganhou uma concorrência muito mais leal e saudável para o mercado bancário, e assim vejo que o Open Banking, que hoje já possui outras nomenclaturas, veio para somar

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Como eu te falei, eu sempre tive uma dificuldade, era totalmente voltado à minha profissão e me dedicava 100% lá e falo aqui como bancário autônomo, onde esse modelo de trabalho me trouxe muitas vantagens, pois consigo exercer meu trabalho com total qualidade assim como na outra estrutura de bancos, porém me permiti uma condição de fazer a gestão do meu tempo pessoal e profissional com maior qualidade.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

O maior benefício acaba sendo a qualidade de vida que esse modelo me trouxe, além de transformar isso em negócios, as pessoas acabam tendo uma oportunidade ímpar de poder tratar com um universo de empresas em único ambiente e quem saber ter melhores benefícios e condições, somando então, os dois lados que é a minha condição pessoal que sempre foi voltada para o meu trabalho e as ofertas que hoje faço que se ampliam para uma série de empresas (clientes)

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

É um assunto um pouquinho obscuro assim para muita gente né, o meu público alvo que eu atendia anteriormente quando eu trabalhava no banco é esse é o principal público hoje é o público que é muito fiel aquele tipo de banco fiel ao modelo instituição que precisa ter um, sentarem na mesa de um gerente, onde tem que ter toda aquela estrutura que até então conhecemos, eu não exploro muito o meu trabalho virtualmente, ele ficou voltado a minha carteira constituída no banco e na região onde trabalho, a gente acaba sentindo ainda a resistência de muita gente nesse assunto e modelo de negócio, falo com muitos clientes mas existem mais a segurança de falarem comigo e por me conhecerem acho que é um acultramento que estamos fazendo, para que realmente seja entendido que existe qualidade também nesse modelo de negócios financeiros. Então é um assunto que acho que ainda

levará um tempo e que é uma função minha e principalmente dos Personal Bankers espalhados por todo o Brasil.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final?

público ainda acostumado com o formato anterior, segurança pela pessoa e credibilidade dele

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Openbanking? Na minha abordagem inicial, eu me apresento até para mostrar um pouco mais de segurança que ele pode ter em conversar com a gente como um profissional do serviço bancário e acho que um profissional do mundo financeiro, e isso tem sido o primeiro ponto de abordagem que eu faço com essas pessoas, até para que entendam que existe profissionais extremamente qualificados, e com uma bagagem muito vasta no sistema financeiro, que permite que a gente possa falar de banco e de tantas empresas que fornecem produtos também. Assim eu faço uma conversa muito bem clara e franca, que vai de encontro ao nome da fintech que atuo, assim tenho uma conversa muito mais abrangente muito mais franca com o cliente onde a gente consegue dar a ele um pouco de segurança e mostrar aqui dentro desse universo tão grande hoje de oportunidades que eu tenho hoje para ofertar, trazendo as melhores ofertas. Então trago aí um pouco de segurança ou pelo menos tento demonstrar a maior possibilidade de segurança do meu conhecimento no sistema financeiro e dentro do universo da plataforma que atuo e isso tem sido muito aceito e uma experiência muito válida para todos.

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

A praticidade que o modelo traz, então assim para muitas pessoas isso é uma coisa que pode ser perigosa ou quem sabe assim não seja de fato segura, o caminho convencional que a gente tem quando se vai contratar um serviço é de muitas vezes ter que assinar pessoalmente ou presencialmente, tem que assinar fisicamente e esses modelos eles não precisam disso e traz uma facilidade muito grande para nossa atuação. Isso acaba sendo uma objeção às vezes para alguns, mas quando você atua junto com eles, você mostra como o processo é realmente seguro né, tudo vai para frente e aí quebra até mesmo alguns paradigmas de que aquilo realmente é uma coisa segura. Então isso é uma resistência que encontro, onde alguns realmente não acreditam muito que a gente possa servir desse jeito, mas tem sido muito positivo depois que a pessoa faz pela primeira vez.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Cada vez estou mais convicto que esse modelo realmente veio para ficar, eu vou te falar um pouquinho da minha experiência do modelo anterior eu acho que as e com isso elas permitiram que muita gente hoje fizesse uma leitura e tivesse uma percepção melhor da necessidade dos clientes,

Então hoje eu consigo ver que realmente esse modelo de atendimento personalizado e muito mais humanizado do que aquele tipo de atendimento que sempre foi difundido, permitindo que hoje a gente faça um atendimento com uma percepção melhor que a vida inteira que eu tive que trabalhar, não vejo que esse modelo pode sair de moda e na verdade eu vejo que só tende a ser melhorado eu acho que eu tenho uma missão grande de mostrar que esse atendimento que eu faço e os demais profissionais fazem hoje para os clientes e para mercado financeiro é extremamente importante, porque a gente querendo ou não seremos um fomentador de que e isso realmente tem qualidade. Então eu só vejo pontos positivos assim para esse modelo de serviços bancários assim e não me vejo hoje não tendo foco no cliente

eu tenho muito mais assim um foco entendendo o que de fato o cliente precisa e pra gente buscar soluções ao contrário do que o mercado sempre procurou, que era as necessidades que a instituição tinha e descarregava em cima dos clientes. Sendo assim acredito que muita gente aproveitou essa oportunidade e conseguiu trazer esse atendimento voltado para o que

o cliente queria, e não vejo outro caminho a não ser o que temos hoje, que ficará cada vez melhor.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Assim a gente faz uma frente com grandes instituições hoje, entendo não temos tantas, porém elas são extremamente consolidadas no mercado, então a gente tem um papel fundamental que eu falei para você, de mostrar, mesmo com uma proporção menor, porque ainda existe um certo receio de que vai ser entregue o mesmo serviço que uma instituição grande tenha, mas acho que ainda temos passos largos a dar, tanto das instituições tradicionais como nós enquanto profissionais,

Procuro sempre buscar conhecer o que as instituições hoje tradicionais fazem no mercado para que hoje eu possa dentro da Empresa X (plataforma) encontrar os caminhos de oferta, então penso que minha experiência ainda é pequena nesse formato, diferente da minha atuação anterior, então é um passo de cada vez.

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?

Eu nunca me aprofundi em outras ofertas e acabou sendo oportuno esse encontro com a Empresa X. Eu não busquei descobrir novas empresas dentro desse modelo de negócio e acabei me aprofundando aqui mesmo, acho que eu tenho o privilégio de está chegando na Empresa X no momento em que ela já tinha começado esse trabalho anteriormente e tudo que é novo tem os seus acertos e erros, onde existe uma escalada para se chegar na qualidade.

A minha função é de me aprofundar ainda mais e não vejo da minha parte o interesse de utilizar outras plataformas, apenas para título de conhecimento mesmo, até porque a estruturação que já ocorreu de tempos atrás já me traz qualidade para trabalhar.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Quando eu entrei na Empresa X eu não fui a campo, eu acabei tentando conhecer um pouquinho disso tudo que realmente temos hoje, todas essas informações de A a Z e também participar dos LABS que foram me dando mais segurança para poder atuar de fato como bancário autônomo. Eu conheço bastante profissionais que atuam em outras instituições e eles não tem tanta informação e com promoção de conhecimento como a gente tem dentro da Empresa X, e claro que vai do interesse de cada um se aprofundar em buscar, mas eu acho que a atuação da plataforma permite enriquecer nossos conhecimentos. Eu sempre conto produtos atuais, que são latentes no mercado, então acho que a gente tem essa injeção de informação diariamente, embora não seja todos os dias que acesso os conteúdos, porque hoje eu tenho focado muito no meu atendimento presencial e assim minha agenda de atendimento acaba ficando cheia, mas geralmente acesso depois. Então os materiais nos deixam atualizados para a atuação.

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

A dificuldade que hoje acabo encontrando, está supostamente na falta de conhecimento que os clientes possuem sobre a Empresa X, assim tenho a missão de sempre estar divulgando a plataforma e existe uma maior credibilidade sobre a minha pessoa como profissional. Eu nas visitas com uma camiseta da Empresa X que eu mesmo fiz, tentando criar uma identidade, mas eu vejo que ainda abertura de negócio está mais voltada ao conhecimento que os clientes possuem sobre mim do que supostamente o nome da plataforma, Então a dificuldade ainda acaba sendo em apresentar o formato de atuação e da plataforma, e costumo apresentar os parceiros que estão inseridos nela, embora acredito que não seja um ponto negativo, porque a plataforma está cada vez mais evidente nas mídias.

Eu acho que por ser muito novo mesmo, acaba sendo a maior dificuldade e também porque as pessoas não conhecem o que é o open banking por ser algo novo e também a concorrência do mercado, por trazer um novo perante aos que já atuam.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Eu vou contar da minha experiência com meus clientes, acho que a facilidade tem sido um ponto devido o formato e processo atual, sinto que a demanda de crédito é algo que sempre está em evidência e embora eu não atue muito com clientes investidores, eu penso que eles buscam segurança, porém nem todos estão adaptados ao novo formato de fazer negócios

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

O mercado teve uma reviravolta muito grande nos últimos anos, então eu acho que muita gente não foi por opção, pois houve bastante demissões no mercado e muita gente teve que se reinventar e mudar a forma de trabalhar e atuar no mercado.

Entrevistado 8:

1. Fale um pouco sobre sua vivência profissional anterior a empreender?

Atua no ramo financeiro há 22 anos, sempre trabalhei como bancário na área comercial e meu primeiro emprego foi lá no banco do Brasil, quando eu tinha 18 anos onde fiz estágio, desde então sempre foi trabalhando em bancos, sempre em bancos privados na área comercial, eu já fui gerente comercial, fui gerente de expansão, já fui gerente de agência e a minha última trajetória foi no banco Santander como gerente comercial, onde atuei durante 7 anos e em dezembro de 2020 eu pedi o desligamento e resolvi empreender na Empresa X onde eu estou hoje, desde janeiro de 2021 nesse novo projeto

A minha formação, eu sou formado em ciências contábeis pela Univali de Itajaí tenho uma pós-graduação em gestão de negócios e eu estou finalizando agora um MBA na área de negócios também

2. Quais foram os motivos que o levaram a mudar de carreira?

Eu já estava saturado algum tempo de trabalhar dentro de uma agência da gente cumprir uma jornada de trabalho de 8 horas e estávamos com muita pressão muita demanda por resultado, a gente tem que vender para o cliente o que o banco tem interesse, o produto do momento e a gente costuma comentar, então isso já veio desgaste de algum tempo né como eu te falei eu sempre trabalhei na área comercial e o banco tava numa pegada muito forte com vendas de produtos, da gente empurrar produtos para o cliente, uma semana era capitalização, na outra semana é previdência, na outra semana o crédito pessoal, na outra semana o financiamento de veículo, então assim, eu já estava saturado de estar com essa pressão, a gente tinha muita pressão psicológica e muita demanda por atendimento e cobrança de resultados, então foi por esse motivo que eu pedi o desligamento do banco e fui empreender na Empresa X, e hoje eu trabalho e comercializo os produtos que o cliente quer, não o que instituição deseje.

3. Qual o seu entendimento e percepção hoje sobre o Open Banking e como você caracteriza ele?

O open banking Hoje ele é, como é que eu posso dizer, é um momento novo que a gente está passando e a pandemia veio aí para acelerar todo esse processo e para mim eu vejo muito positivo, porque o cliente hoje ele tem o poder de decisão na mão, ele pode decidir qual instituição ele quer contratar algum produto ou serviço, então isso é uma gama maior, uma diversificação maior para ele, hoje o cliente pode escolher e para nós bancários veio para simplificar e agilizar todo esse processo, porque hoje a gente consegue através do digital ofertar os produtos sem que o cliente saia de casa e nós também, tanto é que a minha atuação

é em home Office e como eu te falei, o Open Banking veio mesmo para acelerar o processo e diversificar a oferta para o cliente.

4. Por que optou por especializar-se no Mercado de Open Banking?

Eu sempre trabalhei na área comercial, sempre fui bancário, então eu não me vejo trabalhando em outro ramo de atividade que não seja essa, e como eu já me especializei nessa área, eu fiz cursos, tirei minha certificação CPA 10 e CPA 20, e como eu tenho muita afinidade e relacionamento, eu decidi por continuar, como eu te falei eu não me vejo trabalhando em outro ramo de atividade com esse perfil de atuação.

5. Quais as vantagens e diferenciais em sua opinião de atuar neste mercado?

A gente tem agilidade no promisso, temo comissionamento maior, uma remuneração consequentemente maior, porque hoje todo o produto de serviço que a gente comercializa nós somos remunerados, a gente tem uma gama maior de atuação porque hoje a gente pode fazer visitas, a gente pode lançar os produtos nas redes sociais, comercializar através das redes sociais, a gente também consegue atuar com diversos bancos além de ter diversas frentes de diversas oportunidades de negócio a gente tem diversos bancos também, isso facilita muito, porque hoje o cliente ele faz muita simulação, ele quer saber onde é melhor, qual é a melhor taxa para ele, então o Open Banking está aí para mostrar isso. Então essa forma de atuar da Empresa X é muito interessante, porque é mais um ponto positivo a gente atuar em qualquer lugar do Brasil e fora do Brasil também, porque eu estou hoje comercializando um crédito imobiliário para um casal de clientes que mora fora do país que estão comprando imóvel aqui no Brasil e hoje eu tô conseguindo um processo mais acelerado e também assinar o contrato digitalmente isso é mais um ponto positivo.

6. Na sua opinião o cliente final está familiarizado com o tema do Open Banking?

Eu vejo pontos bastante positivos, por exemplo, eu comercializo muito crédito imobiliário e o meu perfil de cliente é um perfil mais jovem que está comprando imóvel para financiar tem uma média de idade de 30 a 40 anos, então eles já estão bem familiarizados e como a gente já vem acontecendo, a pandemia veio acelerar esse processo do digital, fazendo com que as pessoas hoje atuem mais no digital e não procurem a agência para fazer um trabalho. Existem algumas pessoas que ainda tem um pouco de receio do digital, do open Banking, questionando o porquê de liberar as suas informações, mas esse preconceito acho que é mais por falta de conhecimento, porque depois que as pessoas atuam, recebem um link lá para poder fazer um preenchimento e tem uma aprovação de forma digital, tenho certeza que elas acabam aderindo ao digital e realmente aprovam e acabam como eu te falei, deixando o preconceito de lado, de achar que o open banking ou o digital não é uma boa opção.

7. Na sua percepção, quais são as vantagens do open banking para o cliente final?

O diferencial é a escolha de uma diversidade de bancos que ele tem, de crédito para escolher, a agilidade no processo, comodidade, atendimento também, a gente pensa assim, “ah mas não é digital”, mas assim antes do digital vem o pessoal, o cliente vai falar conosco por telefone a gente vai esclarecer todas as dúvidas, então é essa comodidade que ele tem de não precisar sair de casa para estar fechando um negócio, é o principal diferencial além de outros também, mas principalmente agilidade e comodidade.

8. Como você, em sua abordagem, mostra ao seu cliente os benefícios do Open Banking?

O meu cliente hoje, são especificamente o meu cliente direto que é o corretor, onde ele faz a venda do imóvel, ele me indica o cliente, que é meu foco o crédito imobiliário, indica o cliente para eu fazer a simulação e depois o fechamento de negócio e a contratação, mas a minha forma de abordagem são visitas aos corretores, divulgação também nas redes sociais, mas eu vou te dizer que o meu maior resultado é referente às visitas e aí a continuidade da venda né é com o cliente final cliente que está comprando o imóvel, então ele gosta bastante dessa forma de atuação como eu te falei por ser ágil, descomplicado e ele não precisar sair de casa.

9. Qual a principal resistência que você enfrenta com seu cliente final ao falar sobre esta operação

Olha eu vou dizer para você que eu não tive nenhuma objeção até agora nesses dois anos que eu estou trabalhando com a Empresa X, como eu te falei é mais uma questão de preconceito do pessoal achar que não vai conseguir contratar ou que vai ter alguma dificuldade do que realmente ter essa dificuldade, que realmente não existe, como eu disse, tem uma facilidade dele poder escolher o banco que ele quer, a instituição financeira que ele quer ou a fintech e depois a contratação é toda digital e ela é pessoal também porque eu faço o contato com o cliente e o acompanhamento até a finalização do negócio, então ele tem contato comigo, ele recebe sempre o comunicados e e-mail do banco, ele sempre está em copia para saber como está o processo, então é um processo seguro.

10. Você entende que o profissional autônomo especialista no mercado financeiro é uma profissão promissora?

Sim, eu diria que sim, cada vez mais promissora porque assim a gente tem uma gama de produtos e serviços para oferecer muito maior que no banco, por exemplo no banco se eu trabalhar em uma instituição financeira x ou y, eu vou poder ofertar somente os produtos da instituição x y z, então aqui além de a gente ter uma gama de produtos e serviços maiores a gente tem diversas instituições para oferecer tanto banco quanto fintech de crédito, outra coisa, enquanto a gente está dentro de um banco nós estamos comercializando um ou outro, ou pessoa física ou pessoa jurídica e aqui na Empresa X a gente tem a opção de comercializar os dois produtos, atender os dois públicos, tanto a pessoa física como a jurídica.

11. Você enxerga o mercado pronto (falando dos grandes bancos e fintechs) para este novo modelo de negócio?

Eu creio que sim, porque cada vez mais a pandemia ela veio acelerar esse processo e na realidade as pessoas que não tem o preconceito de contratar um produto ou serviço pelos canais digitais, elas estão mais preparadas, quem não contratou ainda uma pessoa que tem uma idade mais avançada às vezes ela tem um pouco de receio, mas a partir do momento que ela contrata o produto ou serviço, ela vai continuar a comprar, ela vai comprar mais vezes, porque ela vai ver que se torna mais ágil o processo, mais rápido, não tem burocracia excessiva de papel, de levar papel e trazer, de marcar horário para conversar, então é um processo mais ágil. Eu creio que o mercado está pronto sim, cada vez mais a gente tem tecnologia disponível e as empresas estão em um novo formato e usando novas ferramentas.

12. Dentre tantas plataformas que surgiram recentemente, porque você optou em trabalhar com a Empresa X?

a Empresa X é uma plataforma que eu fui convidado a trabalhar e antes disso eu pesquisei para ver quem era o CEO da empresa, e como eu tinha o conhecimento de que o Paulo Silva era o CEO e como ele já foi nosso superintendente no Santander então a gente já conhecia a forma de trabalho dele, aí eu me inteirei um pouco mais sobre a Empresa X, e eu até recebi uma proposta de uma outra fintech, mas acabei optando pela Empresa X por já ter ouvido falar e saber que o Paulo estava à frente dela, e foi que pesou bastante para mim, saber que tem uma pessoa lá que a gente já conhece e já trabalhou no mesmo banco.

13. Falando especificamente da Empresa X, quais os diferenciais da operação que te movem ao negócio?

Vamos lá, o primeiro e mais importante de todos é a comissão porque todos gostam de dinheiro, agilidade no processo, o sistema da Empresa X funciona muito bem. Falando de pessoas, as pessoas que me atende sobre diversos produtos são pessoas especializadas, recebo sempre um acompanhamento, então tem um diferencial essas pessoas terem um conhecimento e serem bem treinadas para isso, nós temos materiais disponíveis também na plataforma para a gente poder estudar sobre determinado produto e ter mais conhecimento,

isso é muito importante também, e o acesso fácil e rápido as pessoas, então sempre que a gente precisa de auxílio nós temos as pessoas para nos ajudar.

14. Quais são as principais dificuldades que você vivencia hoje na realização da sua atividade como profissional autônomo?

Eu diria que hoje, nós personal Bankers, trabalhamos sozinhos, então a gente não tem por exemplo uma equipe para te ajudar, para te auxiliar, então essa seria uma barreira para a gente enfrentar sozinho, esse seria o único empecilho assim que eu vejo, seria não ter uma equipe para te ajudar prospectar clientes e a prospecção é o principal, você trazer o cliente para fazer o serviço, para contratar o serviço e o produto, então arriscar sozinho é uma dificuldade que eu sinto.

15. Na sua opinião, o que o investidor brasileiro busca hoje?

Hoje quando a gente recebe um cliente para falar sobre investimento, por exemplo a gente primeiro pergunta para ele qual o horizonte de tempo, disponibilidade dele, se ele vai precisar desse recurso logo, então assim, eu procuro sempre conversar com cliente deixar ele bem ciente das dificuldades que a gente tem hoje na nossa economia, porque assim a gente às vezes comenta com o cliente, Ah vamos fazer um investimento a curto prazo ou a longo prazo ou em ações, então eu deixo o cliente analisar o mercado para ver o que tá acontecendo, porque às vezes como a gente está com essa estabilidade, às vezes a gente começa a indicar a pessoa por exemplo para comprar um imóvel, mas ela pode levantar que está difícil para receber ou então vamos investir em ações mas ações também pode ter perdas, porque hoje uma empresa ela está bem e amanhã ela pode não estar bem, então pode ter uma rentabilidade negativa, enfim. Mas a gente conversa no apanhado geral e normalmente o que as pessoas estão decidindo, elas não estão comprando imóveis, estão investindo, fazendo investimentos ou mesmo uma caderneta de poupança ou tá fazendo investimento no CDB que é mais seguro que renda variável, porque renda variável você tem muita inflexibilidade então aí a gente deixa para o cliente decidir o que ele acha melhor né.

16. Na sua opinião, quais são os principais fatores que levaram ao aumento significativo no número de investidores no Brasil?

Cada investidor tem um perfil diferente, então só conversando com ele para saber qual é realmente é o interesse dele, se ele quer ter um retorno desse dinheiro em curto prazo ou se vai ser em longo prazo, se ele tem aversão a risco ou não, tudo isso vai de conhecê-lo. Porém, eu acredito que esse crescimento está muito voltado à área de tecnologia, pois têm crescido bastante esse segmento no país. Então eu diria para o cliente que se ele tem interesse de investir em ações, para comprar ações de empresas de tecnologia ou investir numa empresa ou abrir uma empresa ou inserir capital próprio numa empresa de tecnologia,