



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS ARARANGUÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO

José Eduardo Moreira Colombo

***Fintechs* como Agentes de Inovação no Setor Financeiro Nacional**

Araranguá

2023

José Eduardo Moreira Colombo

***Fintechs* como Agentes de Inovação no Setor Financeiro Nacional**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Tecnologias da Informação e Comunicação, área de concentração Tecnologia e Informação, linha de pesquisa Tecnologia, Gestão e Inovação.

Orientador(a): Prof. Paulo Cesar Leite Esteves, Dr.

Araranguá

2023

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

Colombo, José Eduardo Moreira
Fintechs como agentes de Inovação no Setor Financeiro
Nacional / José Eduardo Moreira Colombo ; orientador,
Paulo Cesar Leite Esteves, 2023.
109 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Campus Araranguá, Programa de Pós-Graduação em
Tecnologias da Informação e Comunicação, Araranguá, 2023.

Inclui referências.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação. 2. Fintechs.
3. Inovação Financeira. 4. Tecnologia Financeira. 5.
Transformação Digital. I. Esteves, Paulo Cesar Leite. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós
Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação. III.
Título.

José Eduardo Moreira Colombo

***Fintechs* como Agentes de Inovação no Setor Financeiro Nacional**

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 08 de dezembro de 2023 pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof. Paulo Cesar Leite Esteves, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina
Orientador

Prof. Giovani Mendonça Lunardi, Dr.
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof^a Cristina Keiko Yamaguchi, Dr^a.
Universidade do Planalto Catarinense

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestre em Tecnologias da Informação e Comunicação



Prof. Giovani Mendonça Lunardi, Dr.
Coordenação do Programa de Pós-Graduação



Prof. Paulo Cesar Leite Esteves, Dr.
Orientador

Araranguá, 2023.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, minha mãe Irene, minha esposa Maria, minha filha Giovana, meu professor orientador Paulo e a todos que estiveram comigo nessa etapa.

"Acredite em si mesmo e em todo o seu potencial. Só você é capaz de conquistar seus sonhos" (Autor desconhecido).

"A inteligência é fonte de vida para quem a possui; o castigo dos insensatos é a loucura" (Provérbios 16:22).

"Muitas vezes, as coisas que me pareceram verdadeiras quando comecei a concebê-las tornaram-se falsas quando quis colocá-las sobre o papel" (René Descartes).

RESUMO

A vantagem competitiva de nações e regiões está intrinsecamente ligada à capacidade inovadora de suas empresas, especialmente à sua habilidade de criar, disseminar, aplicar e adaptar o conhecimento tecnológico. Este estudo se concentra na interseção entre inovação e tecnologia financeira (*Fintech*) e explora seu impacto transformador no cenário financeiro brasileiro. O surgimento das *Fintechs*, *startups* que combinam tecnologia e inovação para oferecer serviços financeiros eficientes e acessíveis, redefiniu a prestação de serviços financeiros. Com base no relatório Global *Fintech* Adoption Index 2019 da EY, constatou-se que 64% da população mundial já utiliza serviços *Fintech*. Essa ascensão meteórica das *Fintechs* é atribuída à sua capacidade de desafiar o modelo tradicional de instituições financeiras, proporcionando atendimento ágil, transparente e personalizado. Este estudo tem como objetivo examinar as *Fintechs* como resultado da inovação, com foco nas dimensões teóricas e práticas, e analisar sua influência no contexto brasileiro. No ambiente competitivo atual, a população brasileira adere cada vez mais às *Fintechs* devido ao avanço da tecnologia, à digitalização e à inclusão digital. Essas empresas proporcionam maior eficiência, concorrência, rapidez e redução da burocracia no mercado de crédito, além de contribuírem para a conveniência das transações financeiras, facilitada pelo sistema de pagamentos instantâneos Pix. Este estudo visa responder à pergunta central: como as *Fintechs* estão transformando o setor financeiro brasileiro e quais são os impactos, tanto teóricos quanto práticos? Investigamos a base disruptiva dessas empresas, sua orientação para o cliente e a especialização em nichos de mercado. A pesquisa também aborda como as *Fintechs* têm impulsionado a inclusão financeira, a concorrência no mercado e a reestruturação dos grandes bancos tradicionais. Em suma, este estudo aprofunda o entendimento da revolução tecnológica no setor financeiro, destacando o papel das *Fintechs* como agentes de inovação e transformação no cenário brasileiro. A pesquisa abrange tanto as dimensões teóricas quanto práticas, fornecendo uma visão abrangente dos impactos dessas *startups* no mercado financeiro do Brasil. Esta dissertação mostrou que as *fintechs* são verdadeiras agentes de mudança e inovação na indústria financeira. Com base nos resultados desta pesquisa, é possível concluir que as *fintechs* são uma resposta promissora aos desafios do setor financeiro, e seu papel como fomentadoras da inovação é inegável.

Palavras-chave: *Fintech*; Inovação Financeira; Tecnologia Financeira; Transformação Digital; Inclusão Financeira.

ABSTRACT

The competitive advantage of nations and regions is intrinsically linked to the innovative capacity of their companies, especially their ability to create, disseminate, apply, and adapt technological knowledge. This study focuses on the intersection between innovation and financial technology (Fintech) and explores its transformative impact on the Brazilian financial landscape. The emergence of Fintechs, startups that combine technology and innovation to offer efficient and accessible financial services, has redefined the provision of financial services. Based on the 2019 EY Global Fintech Adoption Index report, it was found that 64% of the global population already uses Fintech services. This meteoric rise of Fintechs is attributed to their ability to challenge the traditional model of financial institutions by providing agile, transparent, and personalized service. This study aims to examine Fintechs as a result of innovation, focusing on both theoretical and practical dimensions, and analyze their influence in the Brazilian context. In the current competitive environment, the Brazilian population is increasingly turning to Fintechs due to technological advancements, digitization, and digital inclusion. These companies provide greater efficiency, competition, speed, and reduced bureaucracy in the credit market, in addition to contributing to the convenience of financial transactions facilitated by the instant payment system Pix. This study aims to answer the central question: how are Fintechs transforming the Brazilian financial sector, and what are the theoretical and practical impacts? We investigate the disruptive nature of these companies, their customer-centric approach, and specialization in niche markets. The research also addresses how Fintechs have driven financial inclusion, market competition, and the restructuring of traditional large banks. In summary, this study deepens the understanding of the technological revolution in the financial sector, highlighting the role of Fintechs as agents of innovation and transformation in the Brazilian landscape. The research covers both theoretical and practical dimensions, providing a comprehensive overview of the impacts of these startups on the Brazilian financial market. This dissertation has shown that fintechs are true agents of change and innovation in the financial industry. Based on the results of this research, it is possible to conclude that fintechs are a promising response to the challenges of the financial sector, and their role as promoters of innovation is undeniable.

Keywords: Fintech; Financial Innovation; Financial Technology; Digital Transformation; Financial Inclusion.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Transações por Canal em % da Soma do Volume de Transações (2009-2021)	43
Figura 2 - Total de agências físicas e funcionários (em mil unidades).	48
Figura 3 - Investimento e Despesa em Tecnologia (2009-2021)	53
Figura 4 - Citar uma possível resistência	59

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Qual o seu grau de satisfação com o seu atual Banco (seja ele digital ou não)?	57
Gráfico 2 - Quando há alguma questão a ser resolvida, junto a seu Banco/Instituição Financeira, ela é feita como?	57
Gráfico 3 - FINTECHS (Banco Digital), você já conhecia o termo, tinha ouvido falar?	58
Gráfico 4 - Você é usuário de algum Banco Digital parcial ou integral?	58
Gráfico 5 - Você teve ou tem alguma resistência quanto a ser um cliente de uma Fintech (Bancos digitais)?	59
Gráfico 6 - Na opção da questão 5, sendo não, como você classificaria a proposta das <i>FINTECHS</i> (Bancos Digitais) e seus serviços oferecidos?.....	60
Gráfico 7 - Dentre os serviços abaixo descritos, quais os que mais você utiliza?	60
Gráfico 8 - Dentre os serviços abaixo descritos, quais os que mais você utiliza?	61

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO.....	14
1.2	JUSTIFICATIVA.....	15
1.3	OBJETIVOS	16
1.3.1	Objetivo geral	16
1.3.2	Objetivos específicos	16
1.4	INTERDISCIPLINARIDADE E ADERÊNCIA AO PROGRAMA	17
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1	INOVAÇÃO TECNOLÓGICA.....	18
2.2	INOVAÇÃO E EVOLUÇÃO DO MERCADO FINANCEIRO	22
2.3.	O FENÔMENO <i>FINTECH</i>	26
2.4	<i>FINTECH</i> E INOVAÇÃO.....	32
2.5	<i>FINTECHS</i> X BANCOS: UM CONFLITO CONSTRUTIVO DE INOVAÇÃO .	40
2.5.1	Digitalização financeira revoluciona comportamento do consumidor .	41
2.5.2	Mobile Banking e Internet Banking	45
2.5.3	<i>Fintechs</i> e os Custos de Transações no setor bancário	46
2.5.4	Comportamentos dos bancos em relação às <i>Fintechs</i>	48
2.5.4.1	<i>Fintechs</i> como concorrentes.....	49
2.5.4.2	<i>Fintechs</i> como parceiras	50
2.6	INVESTIMENTOS EM <i>FINTECHS</i>	51
2.6.1	<i>Fintech</i> como principal tese de investimento de VCs	55
2.7	CONHECIMENTO, ACEITAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS <i>FINTECHS</i> PELA POPULAÇÃO	56
3	METODOLOGIA	62
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	62
3.2	COLETA DE DADOS.....	62
3.3	ANÁLISE DE DADOS.....	63
4	ANÁLISE	64

4.1	<i>FINTECHS</i> NO BRASIL.....	64
4.2	OS GERENCIADORES FINANCEIROS PARA EMPRESAS E PESSOAS..	66
4.3	BANCOS DIGITAIS - UMA REVOLUÇÃO NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO	67
4.4	<i>REGTECHS</i> E <i>INSURTECHS</i>	69
4.5	REGULAMENTAÇÃO DAS <i>FINTECHS</i> NO BRASIL	70
4.6.	IMPACTO SOCIAL DAS <i>FINTECHS</i> NO BRASIL.....	73
5	RESULTADOS	75
5.1	<i>FINTECHS</i> E INCLUSÃO FINANCEIRA	75
5.1.1	<i>Fintechs</i> estão na linha de frente da inclusão financeira no Brasil	76
5.1.2	<i>Fintechs</i>: Contribuição para Inclusão e Educação financeira no país ..	78
5.2	O PAPEL DAS <i>FINTECHS</i> NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS EMPRESAS.....	79
5.2.1	O papel das <i>Fintechs</i> para o avanço das instituições e dos serviços financeiros	81
5.2.2	Parceria entre corporações e <i>Fintechs</i> impulsiona o setor de tecnologia	82
5.2.3	Protagonismo do <i>Open Finance</i> no Brasil.	84
5.2.4	Os bancos tradicionais estão nesse movimento	86
6	MUDANÇAS DISRUPTIVAS TRAZIDAS PELAS <i>FINTECHS</i>	87
6.1	BLOCKCHAIN, BIG DATA E NUVEM	87
6.2	ESPECIALIZAÇÃO.....	90
6.3	EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	91
7	OBJETIVOS x RESULTADOS	93
8	CONCLUSÃO	100
	REFERÊNCIAS	103

1 INTRODUÇÃO

A vantagem competitiva de uma nação ou de uma região é considerada, cada vez mais, como sendo dependente da performance inovadora de suas empresas e, em particular, de sua capacidade em criar, difundir, aplicar e adaptar o conhecimento tecnológico (Corvers, 2000 *apud* Esteves, 2007, p. 45).

Um ambiente competitivo deve levar a um maior incentivo para compartilhar informações, bem como, a uma maior consciência da necessidade de colaborar de forma eficaz nas organizações. Com isso, buscam-se soluções tecnológicas concatenadas com as contínuas inovações de tecnologia da informação, a fim de gerar uma conectividade baseada em resposta competitiva (Fawcett *et al.*, 2011)

O rápido avanço da tecnologia nos últimos anos teve um grande impacto nos campos empresarial e financeiro, levando ao surgimento das *Fintechs*, as quais oportunizaram a criação de novos modelos de negócios e uma revolução na prestação de serviços financeiros.

Essas empresas, que unem tecnologia e inovação para oferecer soluções financeiras muito mais eficientes e acessíveis que as instituições tradicionais, ganham cada vez mais espaço e relevância na sociedade. Conforme destacado no relatório *Global Fintech Adoption Index 2019* da EY, 64% da população mundial já está usando serviços *Fintech*.

Esse enorme crescimento advém da capacidade da *Fintech* de desafiar o modelo tradicional de instituições bancárias e financeiras, conseguindo atender às necessidades dos consumidores de forma ágil, transparente e personalizada.

Nesse contexto, o estudo tem como objetivo examinar as *Fintechs* como agentes do processo de inovação, dando enfoque nos elementos teóricos e históricos, e apresentar a realidade brasileira sobre essas instituições.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO

Nos últimos anos, o Brasil tem testemunhado o surgimento de empresas de serviços financeiros baseadas em tecnologia de ponta. Essas empresas, conhecidas como *Fintechs* são, em regra geral, *startups* que se concentram em serviços financeiros, mas com um alto uso de tecnologia. As *Fintechs* buscam preencher lacunas que os principais bancos não atendiam diferentes formas de utilização dos serviços bancários. Introduzindo inovações tecnológicas no setor bancário, essas empresas atendem a uma nova demanda dos usuários do sistema financeiro, incluindo aqueles que não são necessariamente bancarizados (Soares, 2023).

Essa evolução do cenário financeiro no Brasil ganhou força devido a algumas circunstâncias favoráveis. Um aspecto relevante, é a falta de agências bancárias físicas em muitos municípios, somado ao alto número de *smartphones* por pessoa, o que favoreceu ao crescimento das *Fintechs* no país (Fintechs, 2021). Além disso, a burocracia e os altos custos transacionais dos bancos tradicionais tornaram-se obstáculos para o acesso aos serviços bancários, enquanto as *Fintechs* se destacam por sua abordagem mais intuitiva e menos burocrática (*Fintechlab*, 2016; *Fintech*, 2019).

A concentração do setor bancário no Brasil sempre foi um desafio, com apenas cinco grandes bancos detendo a maior parte do mercado de crédito e depósitos (Soares, 2023). Essa situação oligopolista era agravada por práticas que limitavam a entrada de novos competidores no mercado, excluindo muitas pessoas do sistema bancário tradicional, os chamados desbancarizados. A crise de 2008 também teve impacto nesse contexto, impulsionando o surgimento das *Fintechs* como alternativas inovadoras e tecnológicas para suprir as deficiências do sistema financeiro tradicional.

Dentro desse cenário de competição e avanço tecnológico, a população tem aderido cada vez mais aos novos *players* do mercado financeiro, atraída pelo avanço da internet, tecnologias digitais e inclusão digital. As *Fintechs* têm proporcionado benefícios como maior eficiência e concorrência no mercado de crédito, rapidez nas

transações, diminuição da burocracia e criação de condições para redução do custo do crédito (Banco Central do Brasil, 2023). O surgimento de inovações tecnológicas, como o sistema de pagamentos instantâneos Pix, tem contribuído para uma maior agilidade e conveniência nas transações financeiras.

Diante do cenário de inovação no setor financeiro, o problema de pesquisa colocado é: Como as *Fintechs* têm emergido como agentes de inovação e transformação do setor financeiro e, quais são os impactos, tanto na dimensão teórica quanto aplicada no Brasil?

Essa problematização busca compreender o papel das *Fintechs* como impulsionadoras da inovação no setor financeiro brasileiro. Além disso, busca analisar os efeitos dessa transformação tanto em termos teóricos, abrangendo conceitos, regulação e novos modelos de negócios, quanto em termos aplicados, como os benefícios proporcionados aos clientes, a competitividade no mercado, a reestruturação dos grandes bancos tradicionais e os desafios enfrentados por ambos os modelos de negócio.

1.2 JUSTIFICATIVA

A escolha desse tema se baseia na sua relevância para a sociedade, uma vez que envolve a inovação tecnológica e o sistema financeiro. Conforme Soares (2023), as *startups* conhecidas como *fintechs* têm ganhado cada vez mais importância no mercado bancário, proporcionando aos usuários um aumento do bem-estar por meio de serviços que antes eram burocráticos ou de difícil acesso físico. Com a falta de agências físicas em muitas regiões do Brasil, as *fintechs* têm se tornado uma realidade viável graças aos meios digitais e ao acesso à internet.

Soares (2023) explica que, durante a última década, o crescimento desses novos participantes do setor não só intensificou a competição, mas também impulsionou os *players* mais estabelecidos a adotarem inovações tecnológicas, como a "internet das coisas", e se ajustarem para se manterem competitivos no mercado. Consequentemente, as instituições financeiras tradicionais se viram obrigadas a

valorizar e atender melhor seus clientes, oferecendo serviços mais acessíveis tanto para as famílias quanto para as empresas. Esse contexto oportuniza a pergunta dessa pesquisa: Como surgiram e quais as características das Fintechs e seus impactos nos processos de inclusão social e inovação do setor financeiro nacional?

1.3 OBJETIVOS

E para melhor organização, nesta seção apresentam-se o objetivo geral e os objetivos específicos que norteiam esta pesquisa de mestrado.

1.3.1 Objetivo geral

A fim de se responder à pergunta de pesquisa proposta, tem-se o seguinte objetivo geral da pesquisa:

Analisar o surgimento e características das *Fintechs* e seus impactos nos processos de inclusão social e de inovação do setor financeiro nacional

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Elaborar uma revisão de literatura sobre inovação tecnológica no setor financeiro e o conceito de *fintechs*;
- b) Pesquisar a formação e características das *fintechs* no Brasil;
- c) Investigar as ações de inclusão social promovidas pelas *fintechs* através do processo de bancarização da sociedade;
- d) Caracterizar a participação e relevâncias das *fintechs* nos processos de inovação do setor financeiro do Brasil.

1.4 INTERDISCIPLINARIDADE E ADERÊNCIA AO PROGRAMA

O Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação - PPGTIC, trata-se de um programa interdisciplinar, que possui três linhas de pesquisa: “Tecnologia Educacional”, “Tecnologia Computacional”, e “Tecnologia, Gestão e Inovação” (Universidade Federal de Santa Catarina, 2017).

Esta pesquisa se enquadra na linha de “Tecnologia, Gestão e Inovação”, que busca trabalhar as novas tecnologias da informação e comunicação no campo da gestão das organizações (Universidade Federal de Santa Catarina, 2017).

A análise das *fintechs* como agentes de Inovação no Setor Financeiro Nacional requer uma abordagem interdisciplinar que englobe diversos campos do conhecimento. Por meio dessa perspectiva interdisciplinar, será possível compreender a complexidade e as múltiplas dimensões que envolvem as *fintechs* e sua relação com a inovação no Brasil.

A interdisciplinaridade presente na dissertação se manifesta ao estabelecer conexões entre diferentes áreas, como tecnologia, inovação e educação. As *fintechs* são organizações financeiras que usam a tecnologia como forma de aprimorar e criar melhor relacionamento com os usuários, com forte presença de tecnologia e inovação. Ademais, esse fenômeno exige conscientização, ou seja, a educação também se faz presente, capacitando os indivíduos e fornecendo uma compreensão mais abrangente dos aspectos relacionados às *fintechs* e à inovação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Ao se adentrar no universo da inovação, torna-se relevante destacar que o conhecimento tecnológico, responsável por dar origem às invenções, descobertas e inovações, possui uma natureza extremamente específica e intrínseca (Schumpeter, 1942). O mesmo autor explica que a inovação, por sua vez, surge da união de diversos tipos de conhecimentos, sendo o resultado da sinergia entre diferentes áreas para transformar ideias em novos produtos e serviços úteis para toda a sociedade.

Os modelos de negócios na contemporaneidade estão cada vez mais direcionados ao crescimento em múltiplos níveis. A capacidade de renovação e modernização torna-se crucial para enfrentar os desafios nos diversos setores do mercado. A variada composição desse mercado revela como cada organização se posiciona e se adapta ao seu segmento específico, ajustando-se para atender às demandas presentes em cada setor da economia. Diante de uma sociedade em constante evolução, novas demandas surgem constantemente, exercendo grande influência no desenvolvimento de modelos de negócios, gerando competição e impulsionando o fluxo do mercado. Esse dinamismo não apenas aumenta a atividade econômica e proporciona novas oportunidades, mas também promove mudanças na composição do mercado, impulsionando o desenvolvimento econômico por meio da circulação de informações e conhecimentos, possibilitando a adoção de novos produtos, métodos e atribuição de valor tanto para os negócios emergentes quanto para os consolidados (Tigre, 2006).

As transformações mais impactantes na estrutura econômica surgem a partir da própria estrutura já estabelecida, evitando descontinuidades abruptas e favorecendo um desenvolvimento coeso. Essas mudanças são impulsionadas pelo surgimento de novos empreendimentos, incluindo o desenvolvimento de produtos inovadores, novas formas de produção ou estruturas comerciais inéditas, substituindo o antigo e introduzindo elementos novos (Schumpeter, 1942).

Conforme mencionado por Schumpeter (1934), a renovação está intrinsecamente relacionada ao impacto real que ela gera, podendo ser de forma radical ou incremental. Mudanças radicais são responsáveis por transformações marcantes, apresentando características únicas quando comparadas ao estado anterior. Em contrapartida, as transformações incrementais visam melhorar produtos que já possuem aceitação satisfatória no mercado, podendo inclusive expandir o público-alvo.

Outro aspecto relevante é a natureza da inovação, compreendida em termos de criação, inovação e repetição. A criação representa a fase inicial que antecede a inovação, enquanto a repetição refere-se à aplicação contínua de uma inovação já existente (Onzi *et al.*, 2017).

A perspectiva de Nelson e Winter (1982) permite explicar o processo dinâmico da mudança tecnológica por meio de uma analogia com a evolução darwiniana. Assim como a evolução das espécies na natureza, as empresas também seguem uma "trajetória e evolução" natural por meio de rotinas de busca e seleção, o que resulta em inovação tecnológica.

Para que uma criação seja considerada uma inovação, é necessário que ela seja aceita e difundida no meio econômico, tornando-se relevante do ponto de vista econômico. Destaca-se, portanto, que criar não é necessariamente inovar, uma vez que a excelência de uma criação pode não ser suficiente para a caracterização da inovação (Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2005).

Além disso, a inovação está intimamente relacionada ao desenvolvimento de novas formas de produção, visando otimizar a cadeia de processos, reduzir os custos de fabricação e maximizar a distribuição, o que resulta em um aumento geral dos níveis de eficiência (Schumpeter, 1934).

Outro fator determinante para a inovação, conforme a perspectiva de Schumpeter, é a exploração de novos mercados ou mercados pouco explorados, o que amplia o alcance das inovações e gera novas oportunidades para as organizações (Tigre, 2006).

O Manual de Oslo (Organisation for Economic Co-Operation and Development, 2005) apresenta uma categorização da inovação em quatro dimensões: produto, processo, mudanças organizacionais e estratégias de marketing. Produtos são considerados tecnicamente novos quando suas principais características diferem dos demais produtos oferecidos pela empresa. Inovações de processo envolvem a reformulação da cadeia de processos, com mudanças substanciais nas técnicas aplicadas e no uso de novos equipamentos, buscando reduzir os custos de produção. Já as inovações organizacionais dizem respeito a alterações na forma de gerenciar a organização, no treinamento técnico dos trabalhadores, nas relações com distribuidores e clientes, e em diferentes técnicas de estruturação dos processos de negócios.

A Internet desempenha um papel cada vez mais relevante na evolução da sociedade e do mercado, sendo a Internet das Coisas um aspecto de destaque. Essa integração global conecta ambientes e indivíduos em todo o mundo, impactando a economia das transações e gerando efeitos positivos tanto para os consumidores quanto para a economia em geral (Rifkin, 2016).

Portanto, é de suma importância compreender essas transformações para uma melhor apreensão de como a inovação se manifesta, especialmente no contexto das instituições bancárias, sejam elas nacionais ou internacionais. Ademais, é crucial entender a influência das *startups* no desenvolvimento tecnológico e na própria inovação (Rifkin, 2016).

Inegavelmente, as inovações desempenham um papel fundamental no surgimento de novas organizações, possibilitando a utilização de novas tecnologias ou o aprimoramento das existentes como forma de ingressar em mercados anteriormente inacessíveis. Os novos modelos de negócio se estabelecem de maneira distinta em relação aos mercados tradicionais que há muito tempo dominam determinados segmentos (Barbosa, 2018).

A inovação é fundamental ao possibilitar a criação de novos produtos, serviços e modelos de negócio, resultando em melhorias na produtividade e na forma como as organizações competem no mercado. Como consequência, a estrutura do mercado

pode ser modificada, assim como o desempenho das organizações em determinado segmento. Por meio do processo de inovação, novas combinações são realizadas, impulsionando a criação de novas formas de comércio. Diferentemente do processo de crescimento, que segue etapas estabelecidas, a inovação valoriza a criatividade e a busca por novas abordagens para se destacar no mercado. Nesse sentido, o desenvolvimento inovador muitas vezes envolve descontinuidades e reorganizações, refletindo a necessidade de adaptação e reinvenção das empresas (Oliveira, 2019).

É imprescindível compreender a relação bidirecional entre o modelo de negócio e a tecnologia, visto que ambas as esferas influenciam-se mutuamente (Baden-Fuller; Haefliger, 2013). Em alguns casos, os modelos de negócio podem sofrer influências do ambiente externo, o que afeta as decisões relacionadas aos objetivos e metas da empresa. No entanto, empresas com uma estratégia defensiva podem posicionar-se no mercado para neutralizar essas influências, especialmente quando a solução oferecida é equivalente ou superior. Compreender como as organizações devem conceber suas estratégias de inovação implica em examinar as especificidades de um modelo de negócio baseado em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) (Wirtz; Schilke; Ullrich, 2010).

As TICs exercem uma influência significativa na forma como as organizações se posicionam no mercado. É essencial que as empresas estejam preparadas para adaptar seus modelos de negócio, a fim de atender às demandas do mercado de forma mais eficiente. Isso implica em aproveitar as tecnologias existentes e acompanhar o desenvolvimento de novas tecnologias, incorporando-as aos seus modelos de negócio. Dessa forma, a organização estará apta a utilizar as TICs como ferramentas estratégicas para melhor atender às necessidades do mercado em constante evolução (Oliveira, 2019).

A inovação tecnológica, portanto, é um elemento-chave para o crescimento e a adaptação das organizações ao mercado em constante transformação. A combinação de conhecimentos específicos impulsiona o desenvolvimento de novos produtos e serviços, criando uma dinâmica competitiva entre as empresas. As mudanças tecnológicas podem ser radicais ou incrementais, e a inovação envolve não apenas a

criação, mas também a aceitação econômica e a exploração de novos mercados. Nesse contexto, a Internet e as TICs desempenham papéis fundamentais na evolução do mercado e nos modelos de negócio. Para acompanhar essas mudanças, as empresas devem adaptar-se continuamente, integrando a tecnologia em seus modelos de negócio e estando atentas às demandas do mercado. O entendimento desses aspectos é essencial para compreender como a inovação ocorre em diferentes contextos empresariais e impulsiona o desenvolvimento tecnológico e a competitividade no mercado atual.

2.2 INOVAÇÃO E EVOLUÇÃO DO MERCADO FINANCEIRO

A partir do processo de financeirização, os grupos econômicos dominantes no setor industrial estabelecem extensões financeiras que maximizam suas atividades industriais (Barbosa, 2018). Esse processo de evolução do sistema financeiro estava submetido ao padrão-ouro, em que as normas monetárias eram baseadas na disponibilidade e conversibilidade do ouro. Os pagamentos internacionais eram efetuados com base nesse metal, e as taxas de câmbio entre as moedas eram determinadas pela sua relação com o ouro (Barbosa, 2018). Essa estrutura buscava promover um equilíbrio automático dos balanços de pagamento por meio do fluxo internacional de ouro, resultando em ajustes nos preços internos e na competitividade dos países diante de instabilidades financeiras.

No entanto, o padrão-ouro revelou-se inadequado devido às diferenças nas estruturas internas dos países, às disparidades no comércio internacional e à rigidez dos preços e custos (Dathein, 2002). O padrão libra-ouro persistiu devido à hegemonia política, econômica e geográfica da Inglaterra (Dathein, 2002). Mas após a Primeira Guerra Mundial e o declínio econômico da Inglaterra, o modelo libra-ouro caiu em desuso. A crise dos anos 30 intensificou o modelo econômico protecionista adotado pelos países e resultou em desvalorizações cambiais promovidas pelos governos nacionais (Barbosa, 2018).

A falta de um padrão dominante levou a um período de desordem monetária até a criação de instituições como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial durante a Conferência de Bretton Woods em 1944. Essas instituições tinham como objetivo administrar a economia global, estabelecer o sistema financeiro e promover o comércio mundial, tendo o dólar norte-americano reconhecido como moeda internacional devido à influência geopolítica e econômica dos Estados Unidos (Dathein, 2002).

Ao longo dos anos, o padrão ouro-dólar foi perdendo força devido às dificuldades dos Estados Unidos em lidar com o aumento do comércio internacional e a demanda por dólares gerada pelas questões macroeconômicas e microeconômicas globais (Barbosa, 2018). No entanto, não houve uma ruptura completa, resultando em um padrão intencional plurimonetário, embora o dólar ainda mantenha sua hegemonia.

Até a década de 1970, o setor financeiro desempenhava um papel fundamental na regulação econômica global. Essa regulação foi uma resposta aos eventos ocorridos após a crise de 1929, com o objetivo de evitar novos colapsos econômicos e problemas nos sistemas de pagamento baseados em depósitos à vista. Durante o regime de Bretton Woods e no período pós-crise de 1929, foram implementadas medidas rigorosas de controle bancário. Essas ações garantiram a estabilidade do sistema financeiro até meados da década de 1970 (Camargo, 2009).

Após a década de 1970, ocorreram ações de liberalização e desregulamentação no setor financeiro em diversos países. A redução do papel do Estado, o avanço tecnológico e a introdução da securitização e dos derivativos foram fatores determinantes para o fortalecimento dos serviços financeiros e o aumento dos processos de fusões e aquisições de instituições financeiras (Camargo, 2009).

Com o desenvolvimento tecnológico e as mudanças nos modos de competição, novas linhas de produtos surgiram no mercado financeiro, juntamente com um aumento significativo na disseminação de informações. A interconexão dos mercados e o crescimento do fluxo de transações foram determinantes para a formação do conceito de globalização financeira, caracterizando um mercado financeiro mundial

integrado em que as transações superam o volume de comércio de bens, serviços e investimentos (Barbosa, 2018).

A tecnologia desempenhou um papel fundamental nessa transformação, possibilitando a virtualização da moeda e a criação de ambientes e processos digitais, ampliando as dimensões do ativo mais importante do setor, a moeda (Barbosa, 2018). A internet democratizou a sociedade e trouxe inovações no setor financeiro, permitindo a criação de novos produtos e serviços, como o PayPal, Libra e Bitcoin, que revolucionaram o sistema financeiro tradicional (Pellini, 2020).

A revolução financeira atual é impulsionada pela inovação tecnológica, que visa reduzir a fricção entre consumidores e empresas. *Fintechs* estão surgindo em todo o mundo com soluções simples e direcionadas para o indivíduo, atendendo às necessidades de milhões de pessoas que nunca se sentiram confortáveis e acolhidas nas agências bancárias tradicionais (Pellini, 2020). As instituições financeiras tradicionais, como os grandes bancos, inclusive estão se adaptando e buscando inovações tecnológicas para continuar relevantes no cenário atual (Diniz, 2020).

A *blockchain* e a tecnologia estão promovendo mudanças significativas no sistema financeiro, permitindo maior agilidade, segurança e transparência nas transações financeiras (Diparte, 2018). As *Fintechs* estão redefinindo a relação entre consumidores e instituições financeiras, colocando as necessidades individuais no centro das decisões (Pellini, 2020).

A crise de 2008 foi um ponto de virada para o surgimento das *fintechs*, que encontraram oportunidades de inovação em um setor altamente concentrado e regulamentado como o financeiro (Banco Central do Brasil, 2017). As inovações tecnológicas têm impulsionado a transformação do setor financeiro, com novos modelos de negócio voltados para o empoderamento das pessoas (Central, 2019).

No entanto, os bancos tradicionais ainda desempenham um papel importante na economia e têm se adaptado. A aceleração da inovação no setor financeiro é inevitável, especialmente na adoção de tecnologias emergentes, e a natureza disruptiva dessas inovações pode ter impactos substanciais no mercado financeiro (Diniz, 2020).

O uso de dispositivos móveis para fins bancários cresceu significativamente nos últimos anos. Os bancos adotaram tecnologias móveis para melhorar a experiência do cliente e oferecer maior acessibilidade aos serviços financeiros. Em resposta às mudanças nas preferências dos clientes, os bancos investiram em aplicativos móveis e outros recursos que tornam mais fácil e conveniente para os clientes realizar transações bancárias em seus dispositivos móveis (Diniz, 2020).

Com o surgimento das *fintechs* e a crescente utilização de tecnologias móveis, muitos bancos tradicionais foram forçados a repensar suas estratégias para se manterem relevantes no mercado. Alguns bancos optaram por estabelecer parcerias com *fintechs* para incorporar suas tecnologias e inovações em seus próprios serviços, enquanto outros bancos decidiram investir em suas próprias soluções tecnológicas para competir com as *startups* (Diniz, 2020).

Conforme destacado anteriormente, a inovação financeira não se limita apenas ao desenvolvimento de novos produtos e serviços. Ela também se refere a novas formas de oferecer serviços financeiros e de se relacionar com os clientes. Nesse contexto, as *fintechs* têm desempenhado um papel crucial, pois têm a capacidade de utilizar a tecnologia para oferecer serviços financeiros de forma mais eficiente e acessível, muitas vezes atendendo a segmentos de mercado que eram anteriormente negligenciados pelos bancos tradicionais (Diniz, 2020).

Portanto, pode-se concluir que as *fintechs* têm tido um impacto significativo no mercado financeiro, incentivando a inovação e a adoção de novas tecnologias no setor. Elas têm desafiado os bancos tradicionais a repensarem suas estratégias e a melhorarem seus serviços para competir com as *startups*. Além disso, as *fintechs* têm contribuído para a democratização dos serviços financeiros, tornando-os mais acessíveis a uma parcela maior da população. A inovação financeira é um fenômeno que continuará a moldar o mercado nos próximos anos, e as *fintechs* estão na vanguarda dessa transformação (Diniz, 2020).

Em suma, a evolução do mercado financeiro ao longo da história passou por diversas etapas e mudanças significativas. Desde o padrão-ouro até a criação das *fintechs*, as transformações foram impulsionadas por eventos econômicos, avanços

tecnológicos e mudanças nas necessidades e expectativas dos consumidores. A inovação financeira tem sido uma força motriz nessas mudanças, permitindo a criação de novos produtos, serviços e formas de interação no setor. A disrupção provocada pelas *fintechs* desafia os bancos tradicionais a se adaptarem e repensarem suas estratégias para permanecerem competitivos em um cenário em constante mudança. A revolução financeira impulsionada pela tecnologia está promovendo maior eficiência, acessibilidade e democratização dos serviços financeiros, aproximando o indivíduo do centro das decisões e transformando a experiência financeira como um todo.

Essa revolução está longe de chegar ao fim, e novas inovações e avanços tecnológicos continuarão a moldar o mercado financeiro nos próximos anos. A velocidade e a amplitude das mudanças podem ser desafiadoras, mas também apresentam oportunidades sem precedentes para a criação de soluções inovadoras que atendam às necessidades dos consumidores de forma mais ágil e eficiente. O futuro do mercado financeiro será moldado pela capacidade das instituições e empreendedores de se adaptarem e aproveitarem o potencial transformador da inovação tecnológica. A revolução financeira está em curso, e aqueles que souberem se adequar a ela estarão preparados para alcançar o sucesso e a relevância no mercado em constante evolução.

2.3. O FENÔMENO *FINTECH*

A primeira menção conhecida do termo "*fintech*" remonta aos anos 1980, quando Peter Knight o utilizou em um artigo para o jornal britânico *Sunday Times*. Ao longo dos anos seguintes, algumas empresas adotaram a palavra "*fintech*" em seus nomes para denotar sua atuação no mercado financeiro com o uso de tecnologia (Diniz, 2020).

Na década de 1990, a Citicorp, antecessora do Citigroup, nomeou seu projeto de cooperação com terceiros na área tecnológica como "*fintech*". De acordo com o Fórum Econômico Mundial, *fintech* é a abreviação de "*financial technology*" e refere-

se ao uso inovador de tecnologia na criação e oferta de produtos e serviços financeiros (Diniz, 2020).

Conforme ABFintech (2023), a palavra *fintech* surgiu da combinação de duas palavras em inglês: *financial* e *technology*. O *financial technology* (tecnologia financeira, em português) foi abreviado, dando origem ao *fintech* que conhecemos atualmente.

O movimento *fintech*, como conhecemos atualmente, teve início no final dos anos 1990 com a fundação do PayPal, na Califórnia. Essa pioneira empresa teve um papel significativo na transformação do comportamento das pessoas em relação aos pagamentos online, sendo amplamente reconhecida como a primeira *fintech* do mundo por especialistas do setor (Diniz, 2020).

O termo é usado para se referir a empresas ou *startups* que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, que tem a tecnologia como o principal diferencial em comparação com as companhias tradicionais do setor, explica a Associação Brasileira de Fintechs (2023).

Na prática, são empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer serviços financeiros inovadores, focados na experiência e necessidade do usuário. Elas são conhecidas por oferecer soluções menos burocráticas, mais fáceis de serem usadas e com baixo custo para o consumidor final. (Associação Brasileira de Fintechs, 2023).

ABFintechs explica que as *fintechs* podem atuar em diversas categorias: crédito, pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços.

A seguir os subsegmentos que compõem a base atual da atividade *fintech*, conforme Diniz (2020):

- Pagamentos Digitais: A desmaterialização do dinheiro na sociedade tem impulsionado uma transformação significativa na forma como as pessoas realizam transações financeiras para adquirir produtos e serviços. Com a introdução dos primeiros cartões de crédito, houve uma mudança na dinâmica das compras no ponto de venda. Com o surgimento da internet,

surgiu o desafio de garantir a segurança na troca de valores entre pessoas em um ambiente digital, impulsionando o nascimento das primeiras *fintechs* de pagamento. Esse cenário evoluiu naturalmente para os pagamentos móveis, viabilizados pelo celular, e experiências de pagamento sem fricção, como os aplicativos de mobilidade, exemplificado pela Uber, em que a troca de valores ocorre automaticamente assim que o serviço é acionado ou finalizado.

- **Empréstimos Digitais:** Ao longo da história da civilização, os empréstimos têm sido uma das primeiras práticas financeiras. Por muito tempo, essa atividade era restrita a instituições específicas, como bancos, financeiras e companhias hipotecárias, reguladas por órgãos como o Banco Central local. No entanto, um marco significativo nesse setor ocorreu quando as primeiras empresas começaram a explorar o potencial da internet para possibilitar empréstimos sem a necessidade de intermediários. Essas empresas criaram plataformas que reuniam pessoas interessadas em emprestar e tomar recursos, permitindo que elas negociassem e concluíssem as transações diretamente. Com o tempo, diferentes modelos de negócio surgiram nesse subsegmento, tornando-se mais sofisticados e encontrando novos formatos. Um exemplo é o *marketplace* de empréstimos pessoais (*P2P lending*), onde investidores, tanto indivíduos quanto instituições, fornecem recursos para serem emprestados a pessoas interessadas.
- **Gestão financeira - PFM e empresarial:** Na década de 1980, as soluções de gestão financeira surgiram com a popularização dos computadores pessoais. A empresa Intuit lançou o conceito de Gerenciamento Financeiro Pessoal (PFM) com o software Quicken. As soluções online de PFM agregam transações financeiras similares de forma automática, usando inteligência artificial e análise de dados. Além disso, surgiram *fintechs* voltadas para empresas, principalmente para pequenas e médias companhias, oferecendo soluções acessíveis de gerenciamento financeiro.

Empresas como a Intuit desenvolveram soluções para esse nicho e expandiram seu portfólio com aquisições globais, tendo o produto QuickBooks como destaque.

- Investimentos: As *fintechs* de investimento, também conhecidas globalmente como *wealthtechs*, formam um abrangente subsegmento que emprega tecnologia na criação de soluções digitais, revolucionando a forma como investimos e o funcionamento da indústria de gestão de recursos.
- *Crowdfunding* e *Equity crowdfunding*: O *crowdfunding*, também conhecido como financiamento coletivo, teve seu início nos EUA com o lançamento do ArtistShare em 2003 - uma plataforma que permitia aos fãs financiar projetos de músicos por meio de doações e receber recompensas com base no valor doado, desde álbuns autografados até serem listados como produtores executivos de uma obra. Posteriormente, surgiu uma outra modalidade chamada equity crowdfunding, na qual empresas arrecadam recursos por meio de plataformas online oferecendo participação societária (*equity*) a investidores.
- *Neobanks* (bancos digitais): O *internet banking* surgiu como uma progressão natural das instituições financeiras tradicionais, aproveitando o potencial de um novo e poderoso canal - a internet - que se tornou cada vez mais relevante, reduzindo gradualmente a necessidade de visitar agências bancárias.

Atualmente, pesquisas mostram que os clientes bancários não apenas não têm interesse em visitar agências bancárias, mas também desejam soluções digitais que ofereçam uma experiência melhor, com ofertas transparentes e econômicas, que façam sentido para eles. Isso levou ao surgimento de novas instituições financeiras nativas digitais, com agências desmaterializadas e experiências do consumidor que estabelecem uma genuína relação de admiração entre o cliente e a instituição financeira (Diniz, 2020). Essa popularização dos neobanks ao redor do mundo motivou algumas instituições financeiras tradicionais a adquirirem *startups* bancárias.

Outras vertentes do segmento *fintech*:

Diniz (2020) aponta que a revolução das *fintechs* teve origem em setores como crédito e meios de pagamento, mas rapidamente se expandiu para diversos outros segmentos, tanto dentro do mercado financeiro quanto em áreas não financeiras. Além dos subsegmentos mencionados, testemunhamos uma forte influência na transformação de outras áreas correlatas, resultando em alguns casos em nichos independentes devido às suas características peculiares. Isso pode ser visto na indústria de seguros, com o surgimento das *insurtechs* (*insurance technology*), no segmento de *compliance* e verificação com as *regtechs* (*regulatory technology*) e no mercado imobiliário com as *proptechs* (*property technology*). Abaixo, Diniz (2020) explora algumas características dessas vertentes, que têm conquistado crescente relevância e desenvolvido seus próprios ecossistemas.

- *Insurtechs*: As *insurtechs* estão desempenhando um papel fundamental em diversos pontos da cadeia de seguros, oferecendo soluções tecnológicas que modernizam a gestão das seguradoras e também aplicativos voltados para simplificar a vida dos consumidores. Por meio de aplicativos e sensores, agora é possível reduzir o valor de uma apólice com base em um melhor entendimento do perfil de risco do cliente, agilizar o atendimento em casos de sinistro, tornando o processo menos traumático, eliminar a necessidade de papelada no processo de aquisição de seguro e permitir uma comunicação mais fácil com corretoras e seguradoras.
- *Proptechs*: *Proptech* é o termo utilizado para descrever empresas que oferecem soluções voltadas para o mercado imobiliário, abrangendo não apenas a compra, venda e aluguel de propriedades, mas também o desenvolvimento de cidades inteligentes, edifícios inteligentes, compartilhamento de ativos imobiliários, melhorias nos processos construtivos (também chamado de *contech* ou *construtech*) e financiamento imobiliário.

É importante destacar que as *proptechs* não são apenas um apêndice das *fintechs*. Embora possam interagir entre si, são segmentos independentes, cada um com seu próprio mundo de oportunidades e possibilidades.

- *Regtechs*: *Regtech* é uma junção dos termos "*regulatory technology*" (tecnologia regulatória) e se refere a soluções que, antes consideradas uma vertente das *Fintechs*, ganharam maior relevância diante do cenário de negócios cada vez mais complexo. As *regtechs* representam uma resposta dos empreendedores às crescentes exigências regulatórias e à complexidade de se manter em conformidade (*compliance*) em um ambiente digital, especialmente após a crise de 2008. Essas soluções surgem como uma maneira eficiente de enfrentar os desafios regulatórios e de facilitar a conformidade com as regras vigentes.

De acordo com uma pesquisa da *Boston Consulting Group* em 2018 (*apud* Diniz, 2020), a maioria das *regtechs* globais atuam nos seguintes subsegmentos:

- Verificação de contas: *Startups* que levantam e analisam informações para processos de *Due Diligence* (Conheça Seu Cliente - KYC) e Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD - *Anti-Money Laundering* - AML).
- *Compliance* em geral: Soluções para grandes empresas, incluindo ferramentas de otimização de processos, gestão de documentos e notificações automatizadas.
- Captura de dados e integração: Empresas especializadas em coletar novos dados ou integrar dados já existentes e dispersos pela organização, visando uma análise aprimorada da companhia.
- Monitoramento: Realização de monitoramento de transações para prevenção à lavagem de dinheiro, abusos de mercado ou atividades suspeitas de funcionários.
- Análise de riscos: Identificação de exposição a riscos em tempo real e gerenciamento de riscos por meio de análises preditivas.
- Análise regulatória e treinamento: Monitoramento, identificação e interpretação de regulações aplicáveis ao modelo operacional da empresa, incluindo treinamento de funcionários em obrigações de *compliance*.

- *Reporting*: Consolidação de dados para geração de relatórios com propósitos regulatórios ou gerenciais.

“O segmento de *regtech* é um dos que mais crescem globalmente e tem uma grande aderência ao modelo de negócios de bancos e outras empresas do mercado financeiro, os principais clientes dessas companhias” (Diniz, 2020, p. 61).

Diniz (2020) pontua que ao longo do tempo, diversas tecnologias e métodos foram incorporados pelas instituições financeiras. No entanto, o movimento mais recente das *fintechs* é o que realmente tem o potencial de promover uma verdadeira disrupção no modelo de negócios do mercado financeiro. Esse movimento está alterando e nivelando as forças competitivas, além de dar origem aos próximos grandes players que se estabelecerão nos próximos anos. As *fintechs* estão impulsionando uma transformação significativa no setor financeiro, impelindo-o para uma nova era de inovação e concorrência.

2.4 FINTECH E INOVAÇÃO

As instituições bancárias estão sendo impactadas de forma dupla pelo processo de inovação. Por um lado, elas buscam suas próprias inovações para melhor atender aos clientes e manter a competitividade. Por outro lado, as *startups fintechs* desempenham um papel significativo nesse cenário, oferecendo serviços financeiros com tecnologia avançada e produtos inovadores (Barroso, 2018). A tecnologia tem um papel fundamental para as empresas do setor financeiro, possibilitando a expansão das instituições financeiras em regiões menos povoadas e promovendo a inclusão financeira por meio da internet (Fonseca; Diniz; Meirelles, 2010).

Essa revolução *fintech* teve início quando as barreiras do setor bancário foram superadas pela internet, permitindo que as *fintechs* se destacassem pela competitividade e agilidade no acesso aos dados necessários para seus serviços (Barroso, 2018). Barroso (2018) destaca diversos segmentos de mercado nos quais as *startups fintechs* estão atuando:

- Banco digital: instituições que oferecem serviços bancários sem uma estrutura física estabelecida, permitindo a abertura de contas correntes remotamente, com recursos como a utilização da biometria para contratos e acesso a todos os serviços de forma remota.
- Pagamentos: realizados por meio de dispositivos móveis, como celulares, e outros dispositivos conectados à internet, com suporte das soluções oferecidas pelas *fintechs*. Isso inclui pagamentos em cartões de débito e crédito com recursos de inteligência de dados e custos reduzidos, uso de criptomoedas, soluções de pagamento online para e-commerce, carteiras digitais e agregadores de cartões de crédito, como o PayPal.
- Empréstimos: plataformas que conectam investidores e empreendedores para realização de empréstimos com taxas mais baixas do que os bancos convencionais, por meio de modalidades como empréstimos entre pessoas (*peer-to-peer lending*), sem a necessidade de uma instituição bancária intermediária.
- Financiamento: espaços online para financiamento de produtos, serviços e projetos sociais ou educacionais, por meio de doações ou troca de benefícios, como prêmios, compras coletivas (*crowdfunding*).
- Investimento: aplicativos que oferecem recomendações de investimento com base em informações como idade, metas e habilidades, utilizando dados do mercado e big data.
- Planejamento financeiro: aplicativos que auxiliam no controle de gastos e na administração financeira de pessoas físicas e jurídicas, incluindo serviços de *robo advisors*, que oferecem planejamento financeiro automatizado e sistemático com base em algoritmos pré-desenvolvidos.
- Seguros: plataformas que permitem cotações, análises e solicitações de planos de seguros de forma online.
- Microcrédito: aplicativos que oferecem microcrédito digital.

Conforme Lacasse *et al.* (2016), as *startups fintechs* são organizações que utilizam plataformas de inteligência digital para desenvolver soluções que oferecem um bom custo-benefício em comparação às instituições financeiras tradicionais. Elas se destacam por apresentarem uma proposta de valor mais atrativa para os clientes, o que agrega valor à sua marca. Além disso, sua estratégia de geração de lucros está relacionada à obtenção de receitas provenientes de pequenas taxas em grande escala.

Apesar de serem vistas como uma potencial ameaça aos bancos tradicionais, é cada vez mais comum ver as *fintechs* trabalhando em conjunto com as instituições bancárias, identificando novas oportunidades e expandindo o mercado financeiro (Barroso, 2018). As instituições bancárias têm optado por adquirir as *startups fintechs* que se destacam, permitindo que se beneficiem ao eliminar concorrentes potenciais e incorporar as habilidades e conhecimentos desenvolvidos dentro dessas *startups* (Barroso, 2018). Essa estratégia de aquisição permite que as instituições bancárias aproveitem o potencial disruptivo das *fintechs*, incorporando sua expertise e tecnologia em seus próprios modelos de negócios (Barroso, 2018).

Essa diversidade de atores no setor de *fintechs* contribui para um ambiente dinâmico e variado de inovação no setor financeiro (Barroso, 2018). A interseção entre tecnologia, comércio eletrônico e serviços financeiros têm impulsionado a competitividade e a transformação do setor, remodelando a forma como os serviços financeiros são oferecidos, proporcionando maior acessibilidade, eficiência e conveniência aos consumidores (Barroso, 2018). As *fintechs* terão um impacto significativo na redução de preços e na compressão das margens dos bancos, especialmente em segmentos como depósitos, financiamentos imobiliários, crédito para pequenas e médias empresas, pagamentos e gestão de fortunas (Dietz *et al.*, 2016).

No entanto, os bancos enfrentam dificuldades para se adaptarem rapidamente às mudanças tecnológicas e de mercado devido à regulação intensa e cultura corporativa presente no setor bancário (Dietz *et al.*, 2016). Por isso, muitos bancos têm optado por colaborar com as *Fintechs* para impulsionar a inovação e desenvolver

produtos e serviços de maior qualidade (Mompean, 2016). As *fintechs*, por sua vez, enfrentam desafios significativos, especialmente em relação à captação de fundos, mas seu potencial disruptivo e foco no cliente as tornam atraentes para investidores que veem oportunidades nesse mercado em constante evolução (Lopes; Zilber, 2017).

A importância da internet como ferramenta para impulsionar inovações em todos os setores da economia, incluindo o financeiro, tem crescido exponencialmente (Oliveira, 2019). A inovação tecnológica tem influenciado a produção de bens, a prestação de serviços, as práticas de gestão, o marketing e o modo de vida cotidiano, modificando a estrutura dos mercados e as formas de interação social (Oliveira, 2019). As *fintechs* estão redefinindo o panorama financeiro, colocando o cliente no centro das decisões financeiras e oferecendo produtos e serviços personalizados, ágeis e eficientes (Diniz, 2020).

A combinação do crescimento tecnológico com a busca dos clientes por experiências mais eficientes e transparentes impulsionou o surgimento de produtos e serviços financeiros completamente novos, tornando o mercado financeiro menos dependente das estruturas tradicionais dos bancos (Diniz, 2020). A ascensão das *fintechs* trouxe uma abordagem centrada no cliente, priorizando sua experiência e proporcionando-lhe serviços personalizados, o que revolucionou a indústria financeira (Diniz, 2020). As *fintechs* aplicam o marketing *one-to-one* para humanizar e personalizar as interações com os clientes, conquistando e fidelizando-os (Diniz, 2020).

As *fintechs* surgiram para preencher lacunas no sistema financeiro, oferecendo serviços mais simples, ágeis e econômicos, atendendo às demandas dos clientes por soluções mais eficientes e práticas (Diniz, 2020). Elas estão em seu auge, atraindo parcerias e aquisições por parte de grandes conglomerados financeiros, e colaborando para impulsionar a inovação tecnológica e a presença no mercado (Diniz, 2020). O uso de tecnologias avançadas aliado a soluções para redução de custos e melhoria da experiência do cliente tem sido o motor por trás do rápido crescimento do movimento *fintech*. As *fintechs* aproveitam ao máximo essas tecnologias, enquanto as

instituições financeiras tradicionais buscam adaptá-las para atender às demandas do novo cenário digital (Diniz, 2020).

A indústria financeira está em constante evolução, e o surgimento das *fintechs* redefiniu o cenário financeiro. A combinação de tecnologia, inovação e novos modelos de negócios trouxe maior eficiência, comodidade e agilidade para os clientes. Além disso, o foco no cliente permitiu que as *fintechs* oferecessem soluções mais personalizadas e adaptadas às necessidades individuais, criando uma experiência única para cada usuário. A disrupção causada pelas *fintechs* está transformando o mercado financeiro e impulsionando uma competição saudável entre as instituições financeiras, resultando em benefícios significativos para os consumidores (Diniz, 2020).

As *fintechs* são uma parte fundamental desse cenário, introduzindo novas soluções e estimulando a concorrência. As instituições bancárias tradicionais estão percebendo a necessidade de se adaptarem e se atualizarem para enfrentarem o desafio representado pelas *fintechs*. Essa nova dinâmica está impulsionando a inovação, a modernização do setor e a oferta de melhores serviços para o público em geral (Barroso, 2018). As *fintechs* trouxeram consigo um novo paradigma para o setor financeiro, colocando o cliente no centro das decisões e desenvolvendo soluções mais ágeis, eficientes e acessíveis. Essa abordagem centrada no cliente está remodelando a forma como os serviços financeiros são oferecidos, criando um ambiente de maior transparência e competição. As *startups fintechs* estão revolucionando o mercado financeiro, impulsionando a inovação e aprimorando a experiência dos clientes (Oliveira, 2019).

Os processos de inovação e a ascensão das *fintechs* têm impactado o setor bancário de maneira significativa. A necessidade de modernização e desenvolvimento tecnológico tem impulsionado as instituições bancárias a buscarem suas próprias inovações, a fim de melhor atender aos clientes e permanecerem competitivas. Por outro lado, as *startups fintechs* também desempenham um papel importante nesse cenário, oferecendo soluções financeiras inovadoras e agindo como aliadas ou até mesmo sendo adquiridas pelas instituições bancárias estabelecidas (Barroso, 2018).

Essa colaboração entre as *fintechs* e as instituições bancárias tem permitido a identificação de novas oportunidades e a expansão do mercado financeiro, promovendo um ambiente mais dinâmico e inovador (Barroso, 2018).

As *startups fintechs* têm se destacado por sua agilidade no acesso a dados necessários para seus serviços, impulsionadas pelo uso de tecnologia avançada e pela utilização da computação em nuvem. Isso lhes confere uma vantagem competitiva significativa em relação às instituições bancárias tradicionais, que muitas vezes enfrentam dificuldades para se adaptar rapidamente às mudanças tecnológicas e de mercado (Barroso, 2018). Além disso, as *Fintechs* têm se especializado em diferentes segmentos do mercado, desenvolvendo soluções personalizadas e disruptivas para atender às necessidades específicas dos clientes (Barroso, 2018).

As *fintechs* têm uma proposta de valor mais atrativa para os clientes em comparação às instituições financeiras tradicionais, o que agrega valor à sua marca. Sua estratégia de geração de lucros está relacionada à obtenção de receitas provenientes de pequenas taxas em grande escala, o que contribui para a redução de preços e a compressão das margens dos bancos em determinados setores, como pagamentos, empréstimos e financiamentos (Sciarretta, 2018). Essa abordagem eficiente tem atraído tanto os bancos quanto as grandes empresas do setor digital, resultando em um crescente valor das *fintechs* (Mompean, 2016).

As instituições bancárias têm buscado acompanhar as inovações tecnológicas, mas muitas vezes enfrentam dificuldades para adotar um ambiente digital devido à regulação e à cultura corporativa presentes no setor. No entanto, é essencial que os bancos desenvolvam novas qualidades para impulsionar o desenvolvimento digital e se adaptar ao cenário atual (Dietz *et al.*, 2016). Nesse sentido, as parcerias e aquisições com *startups fintechs* têm se mostrado uma estratégia eficaz para que as instituições bancárias aproveitem o potencial disruptivo dessas empresas e incorporem suas habilidades e conhecimentos em seus próprios modelos de negócios (Barroso, 2018). Essa colaboração possibilita que os bancos se beneficiem das soluções inovadoras das *fintechs* e melhorem a qualidade de seus produtos e serviços, mantendo-se competitivos no mercado (Oliveira, 2019).

O setor de *fintechs* é caracterizado por uma diversidade significativa, compreendendo diferentes tipos de organizações. As *startups fintechs* especializadas em nichos específicos oferecem soluções inovadoras e personalizadas para atender às necessidades particulares dos clientes nesses segmentos (Barroso, 2018). Por outro lado, grandes empresas de tecnologia, comércio eletrônico e telecomunicações incorporam serviços financeiros em suas cadeias de negócios e serviços existentes, utilizando sua expertise e presença global para oferecer soluções financeiras inovadoras (Barroso, 2018). Essa diversidade de atores no setor de *fintechs* contribui para um ambiente dinâmico e variado de inovação no setor financeiro, remodelando a forma como os serviços financeiros são oferecidos e proporcionando maior acessibilidade, eficiência e conveniência aos consumidores (Barroso, 2018).

As inovações tecnológicas impulsionadas pelas *fintechs* têm influenciado a produção de bens, a prestação de serviços, as práticas de gestão, o marketing e as interações sociais, modificando a estrutura dos mercados e transformando a vida cotidiana das pessoas (Oliveira, 2019). O acesso à tecnologia tem se elevado exponencialmente com a disseminação da internet, permitindo que as *fintechs* alcancem mais pessoas e ofereçam serviços financeiros de forma mais conveniente e eficiente (Diniz, 2020).

Portanto, o crescimento e a relevância das *fintechs* no cenário financeiro estão diretamente relacionados à busca por soluções inovadoras, ágeis e personalizadas que essas empresas oferecem aos clientes. A revolução tecnológica em curso vem mudando os hábitos de consumo das pessoas, e as *Fintechs* têm sido fundamentais para atender a essa nova demanda. O futuro do mercado financeiro será cada vez mais digital e baseado em experiências personalizadas, onde as *Fintechs* desempenharão um papel central no processo de transformação do setor (Diniz, 2020).

Diante desse contexto de inovação, é importante ressaltar que a ascensão das *fintechs* e a transformação digital no setor financeiro não devem ser vistas apenas como ameaças, mas também como oportunidades. As instituições bancárias tradicionais que souberem se adaptar e colaborar com as *fintechs* poderão tirar

proveito dessa revolução e melhorar seus serviços, oferecendo aos clientes uma experiência mais moderna, ágil e conveniente. As *fintechs* estão impulsionando a inovação no mercado financeiro, e as instituições que souberem acompanhar esse ritmo poderão se destacar e prosperar nesse novo cenário (Diniz, 2020).

Assim, o cenário do setor financeiro está passando por uma verdadeira revolução impulsionada pelas *fintechs*, que estão redefinindo a forma como as transações financeiras são realizadas. Essas *startups* têm uma abordagem disruptiva e inovadora, com soluções que vão desde pagamentos digitais até empréstimos online. A tecnologia é o cerne de seu funcionamento, permitindo maior eficiência, redução de custos e, ao mesmo tempo, oferecendo uma experiência mais ágil e personalizada aos clientes (Diniz, 2020).

Em suma, o movimento *fintechs* representa uma mudança de paradigma no setor financeiro. As *startups* estão redefinindo o modo como as transações financeiras são realizadas, trazendo agilidade, eficiência e inovação para o mercado. As instituições bancárias tradicionais estão percebendo a importância desse movimento e buscando se adaptar e colaborar com as *fintechs* para oferecer soluções mais modernas e alinhadas às necessidades dos clientes. A revolução tecnológica está impulsionando a transformação do setor financeiro, e as *fintechs* são as protagonistas desse processo, moldando o futuro das transações financeiras (Diniz, 2020).

Essa revolução no setor financeiro é apenas o começo de uma transformação mais ampla que a tecnologia está trazendo para a sociedade. A inovação disruptiva tem o potencial de remodelar muitos setores econômicos, impulsionando a criação de novos modelos de negócios e mudando a forma como as pessoas interagem com os serviços.

À medida que as *fintechs* continuam crescendo e ganhando espaço, é provável que vejamos mais mudanças no setor financeiro e em outros setores da economia. A tecnologia está abrindo novas possibilidades e desafiando as estruturas tradicionais, e as *fintechs* estão liderando esse movimento, mostrando que o futuro dos negócios será cada vez mais digital, ágil e inovador (Diniz, 2020).

Essa transformação do setor financeiro é um reflexo das mudanças na sociedade e nas expectativas dos consumidores. As pessoas estão cada vez mais conectadas e buscam por soluções que atendam às suas necessidades de forma rápida, prática e segura. As *fintechs* têm sido capazes de oferecer exatamente isso, graças à sua abordagem inovadora e ao uso inteligente da tecnologia. O setor financeiro tradicional precisará se adaptar a essas mudanças e incorporar a inovação em sua cultura para continuar relevante no mercado (Diniz, 2020).

2.5 FINTECHS X BANCOS: UM CONFLITO CONSTRUTIVO DE INOVAÇÃO

A expansão das *fintechs* no mercado financeiro brasileiro está impulsionando os bancos a adotarem estratégias inovadoras e repensarem suas abordagens tradicionais, que foram mantidas por anos (Nunes, 2022). As *fintechs* têm conquistado a preferência dos consumidores graças aos serviços personalizados, preços acessíveis e menor burocracia que oferecem.

Essa crescente popularidade das *fintechs* é uma resposta à insatisfação e ineficiência do sistema bancário brasileiro, que por muito tempo foi dominado por poucas instituições, devido a um ambiente altamente regulamentado que negligenciou algumas demandas (Nunes, 2022). As *fintechs* preencheram as lacunas deixadas pelos bancos, oferecendo cuidado ao cliente, reduzindo a burocracia e fornecendo soluções ágeis e eficientes.

A experiência do cliente foi um dos pontos em que os bancos tradicionais falharam, resultando em longas filas nas agências, serviços burocráticos e atendimento distante. As *fintechs* surgiram como uma alternativa flexível e vantajosa para encerrar uma conta bancária em um banco tradicional (Nunes, 2022).

Os avanços no setor financeiro brasileiro estão alinhados com uma tendência global de transformação do mercado financeiro por meio da tecnologia. A Lei 12.865/13, que estabelece as atividades bancárias das Instituições de Pagamentos, impulsionou a necessidade de reinvenção e adaptação no mercado bancário (Nunes, 2022).

Apesar dos desafios relacionados a processos legados, os bancos estão demonstrando interesse em inovar e se mover em ritmo acelerado para atender às demandas de inovação (Nunes, 2022). Nesse contexto, a competição entre bancos e *fintechs* é benéfica para os clientes, pois impulsiona a inovação e melhoria do sistema financeiro como um todo.

A união de forças é vista como a solução para ambos os setores. Os bancos, com sua marca consolidada, escala, lucratividade e relacionamentos de longo prazo, têm vantagens difíceis de superar. Por outro lado, as *fintechs* oferecem agilidade e inovação, características que os bancos podem adotar, buscando o melhor dos dois mundos (Nunes, 2022).

A experiência do cliente melhorou consideravelmente, e hoje é mais fácil solicitar empréstimos, realizar transferências e obter consultorias financeiras, graças à competição entre bancos e *fintechs* (Nunes, 2022). A revolução do PIX transformou a forma como as pessoas fazem transferências, e novos produtos inovadores continuam surgindo para proporcionar comodidade aos clientes (Nunes, 2022).

Os aplicativos e canais digitais desempenham um papel crucial nessa relação mais próxima com os clientes, atendendo às suas necessidades e entregando uma experiência satisfatória (Nunes, 2022). Aqueles que não conseguirem oferecer uma experiência positiva correm o risco de perder seus clientes para as instituições que souberem se adaptar e inovar no mercado financeiro. Portanto, a competição construtiva entre *fintechs* e bancos está impulsionando a inovação, beneficiando os clientes com taxas mais baixas, maior democratização do acesso ao mercado financeiro e uma experiência financeira mais conveniente e eficiente.

2.5.1 Digitalização financeira revoluciona comportamento do consumidor.

A compreensão do comportamento do consumidor e das possibilidades disponíveis é essencial para entender suas preferências nos canais de tecnologia, como o *internet banking* e o *mobile banking*, que são amplamente utilizados pelas *fintechs* e bancos digitais (Soares, 2023). Ao longo do tempo, os bancos têm se

mantido na vanguarda da inovação tecnológica, garantindo que tais avanços estejam ao alcance dos consumidores. Desde os caixas eletrônicos até os serviços de atendimento ao cliente, o *internet banking* e os aplicativos para smartphones, essas tecnologias foram desenvolvidas com foco nas necessidades de um consumidor cada vez mais exigente e orientado ao uso de novas tecnologias (Federação Brasileira de Bancos, 2022).

Os bancos estabelecem uma relação direta com seus clientes por meio dos diversos mecanismos e canais disponibilizados para facilitar suas transações e interações com o sistema financeiro. Nas últimas duas décadas, houve uma notável evolução tecnológica nas plataformas bancárias. Inicialmente, nos anos 90 e 2000, o uso era intensivo de telefone, agências bancárias e caixas eletrônicos (ATMs). No entanto, a partir de 2008, após uma crise financeira, ocorreu uma revolução na forma como as pessoas utilizam os serviços bancários. As *fintechs* desempenharam um papel fundamental nessa transformação, e a pandemia da Covid-19 acelerou ainda mais esse processo em 2020. Isso resultou em um aumento significativo no número de usuários de serviços bancários, impulsionado pela praticidade e mobilidade oferecidas pelas *fintechs*, além da indisponibilidade do uso das agências físicas devido às restrições sanitárias da pandemia (Federação Brasileira de Bancos, 2013; 2018; 2020).

Na figura 1 foi analisado o comportamento dos consumidores por meio de suas escolhas de canal preferido em suas transações.

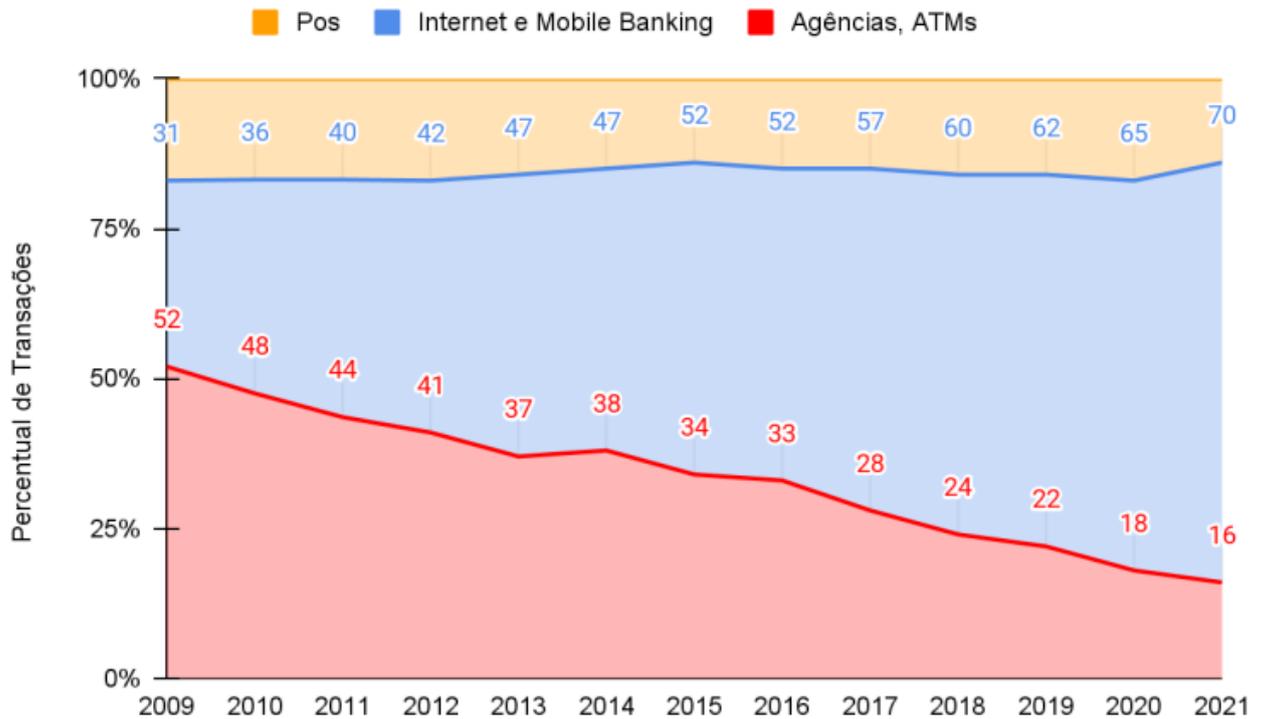
Figura 1 - Transações por Canal em % da Soma do Volume de Transações (2009-2021)

Figura 1 –Fonte: Soares (2023), com dados da FEBRABAN (2013-2022).

Através da análise da Figura 1, fica evidente a mudança no padrão de utilização de serviços bancários nos anos de 2012 e 2013. Nesse período, ocorreu uma inversão no canal preferencial para as transações, com uma notável fuga do atendimento presencial. Essa mudança foi diretamente influenciada pelo aumento do acesso à internet em residências e pela crescente adoção de smartphones.

Além disso, a Figura 1 destaca a estagnação do uso do POS (*Point of Sale*) como meio de transações, cedendo espaço para o mobile banking ao longo da série observada. O crescimento anual de acesso à internet entre 2012 e 2013 foi de 12%, conforme informações do relatório da FEBRABAN (2013).

De 2014 a 2015, houve uma estabilidade no crescimento digital, que voltou a aumentar em 2017 e 2018. Em 2017, haviam sido realizadas 1,7 bilhões de transações por meio do mobile banking, com destaque para o uso significativo de *smartphones* para realizar operações bancárias.

Entre os anos de 2019 e 2020, os canais digitais continuaram avançando e conquistando espaço, enquanto os meios físicos perderam preferência entre os usuários (Federação Brasileira de Bancos, 2013; 2019; 2021). Essa tendência de crescimento contínuo dos canais digitais demonstra uma mudança significativa nas preferências dos clientes em relação aos serviços bancários, impulsionada pelo avanço tecnológico e pela conveniência oferecida pelas plataformas digitais.

No ano de 2021, o total de transações bancárias alcançou a marca de 119,5 bilhões, representando um aumento de 15% em relação ao ano anterior. O *Mobile Banking* mais uma vez se destacou como o principal responsável por impulsionar esse volume, registrando um aumento significativo de 52 para 67 bilhões de transações realizadas por meio desse canal. Atualmente, os canais digitais têm ampliado ainda mais sua participação em comparação aos outros meios, representando sete em cada dez transações realizadas, seja pelo celular ou pelo internet banking. O crescimento expressivo das operações por canais digitais evidencia claramente a preferência do consumidor em relação às transações bancárias (Federação Brasileira de Bancos, 2022).

FEBRABAN (2022) explica que o setor bancário está em constante evolução tecnológica, impulsionado por um ritmo acelerado de inovação. Os clientes se adaptaram a essa dinâmica e agora estão acostumados com os avanços tecnológicos contínuos. Os bancos, por sua vez, continuam a expandir as fronteiras das aplicações tecnológicas, buscando atender às crescentes demandas dos consumidores.

Os clientes têm se voltado cada vez mais para a realização de transações em tempo real, como o pix, e o atendimento online, especialmente por meio de aplicativos bancários ou mensagens instantâneas. Esse cenário aumentou significativamente a expectativa dos consumidores em relação à velocidade, disponibilidade, segurança e eficiência dos serviços bancários oferecidos. A busca por experiências bancárias mais ágeis e convenientes tem sido impulsionada por essa crescente adoção de tecnologia no setor (Federação Brasileira de Bancos, 2022).

É notável a evolução contínua que a tecnologia proporciona ao setor bancário. Os usuários de serviços bancários têm abraçado essas novas tecnologias à medida

que a inovação avança rapidamente. O processo de digitalização no setor bancário tem progredido consideravelmente, como destacado no relatório de economia bancária do Banco Central do Brasil (2022), que afirma que a pandemia da Covid-19 acelerou as mudanças na forma como muitos brasileiros conduzem suas transações financeiras, impulsionando o processo de digitalização. Isso torna evidente a crescente digitalização dos serviços financeiros.

2.5.2 Mobile Banking e Internet Banking

Mobile Banking e Internet Banking têm sido impulsionados pelas *fintechs*, as quais ampliam o acesso aos serviços financeiros e à bancarização por meio de celulares com acesso à internet (Único, 2022). O *smartphone* tornou-se o meio principal para acessar canais digitais, e o *mobile banking* se popularizou rapidamente, especialmente entre os jovens, evidenciando a tecnologia móvel como facilitadora essencial para operações bancárias, valorizada pela praticidade e conveniência que oferece aos usuários (*FintechsBrasil*, 2022).

Nesse contexto, mais da metade dos brasileiros entre 18 e 35 anos prefere um banco digital como sua principal instituição financeira, em detrimento dos bancos tradicionais (*FintechsBrasil*, 2022). A pandemia e as medidas relacionadas ao auxílio emergencial impulsionaram a digitalização forçada, aumentando significativamente as transações bancárias realizadas digitalmente. Em 2021, o *mobile banking* registrou um crescimento impressionante de 28%, totalizando 67,1 bilhões de transações, consolidando-se como o canal bancário mais utilizado (Federação Brasileira de Bancos, 2013; 2017; 2021).

As tecnologias móveis, incluindo o celular, possibilitaram acesso fácil, rápido, seguro e de baixo custo a produtos e serviços financeiros, beneficiando tanto as pessoas bancarizadas quanto as desbancarizadas (Diniz, 2020). De acordo com dados da Febraban, em 2018, seis em cada dez transações bancárias foram realizadas por canais digitais, com uma crescente participação do *mobile*.

Para aproveitar plenamente o potencial do ecossistema de serviços móveis, é fundamental buscar modelos cooperativos entre instituições financeiras, operadoras de telefonia móvel, órgãos reguladores, provedores de tecnologia e estabelecimentos comerciais na cadeia de valor.

No Brasil, estamos testemunhando o crescimento do movimento mobile, proporcionando um maior acesso da população ao sistema financeiro e a produtos oferecidos por diversos agentes, além das instituições bancárias (Diniz, 2020). Essa tendência reforça a importância contínua da digitalização para aprimorar a experiência do usuário e expandir a inclusão financeira no país.

2.5.3 Fintechs e os Custos de Transações no setor bancário

As *fintechs* têm impacto significativo nos custos de transação para os usuários e nos custos de produção para as empresas, ao mesmo tempo que influenciam outros fatores, como a redução no número de funcionários e agências físicas no setor.

No que diz respeito aos custos de transação para os usuários, as *fintechs* oferecem soluções financeiras inovadoras e eficientes, resultando frequentemente em taxas mais baixas e processos simplificados. Os serviços bancários e de pagamento por meio de aplicativos móveis, por exemplo, permitem que os clientes realizem transações sem precisar se deslocar até agências físicas, o que reduz custos relacionados a transporte e tempo.

Ademais, as *fintechs* também têm impacto nos custos de produção das empresas, principalmente no setor financeiro. Ao oferecerem tecnologias e plataformas mais eficazes, essas empresas permitem que outras otimizem seus processos internos, resultando em redução de gastos operacionais. A automação de tarefas, o uso de inteligência artificial na análise de dados e a implementação de sistemas mais ágeis são algumas das formas pelas quais as *fintechs* influenciam os custos de produção.

Outro aspecto importante é o papel das *fintechs* na redução da demanda por funcionários e agências físicas tradicionais. Com a oferta de serviços financeiros

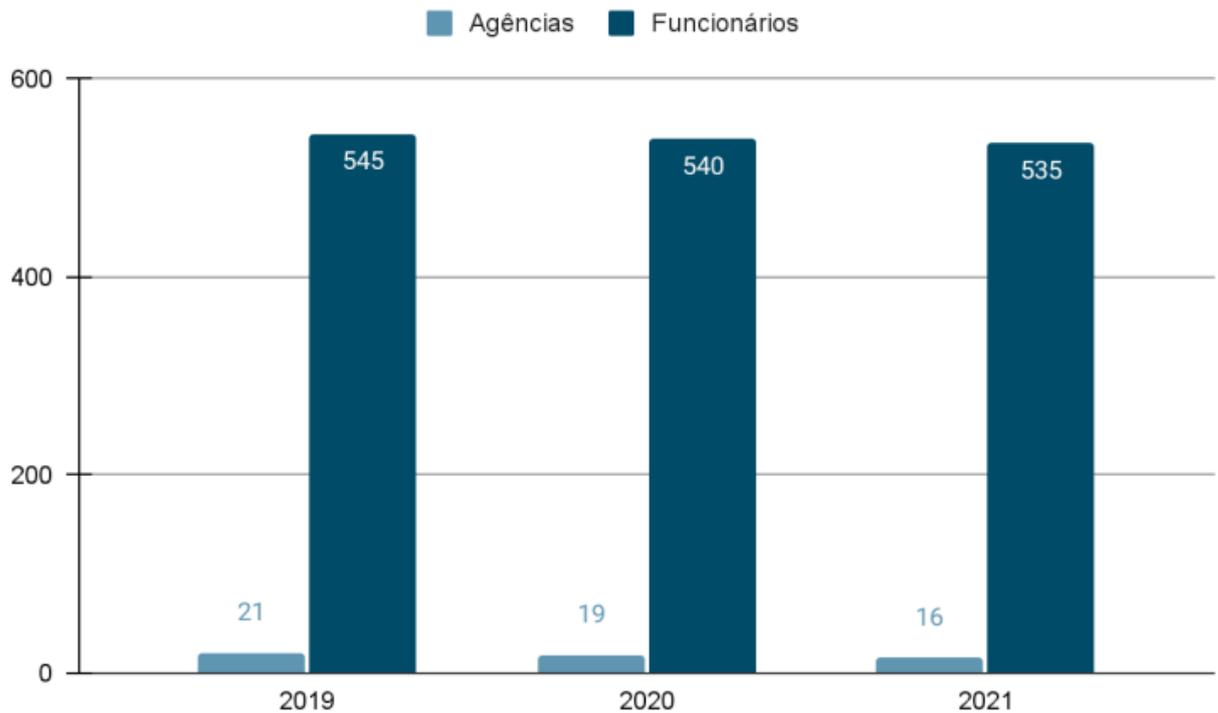
digitais, a necessidade de pessoal para atender presencialmente os clientes diminuem, assim como a necessidade de manter um grande número de agências físicas em diferentes localidades.

Coase (1937) observou que é possível reduzir os custos de transação ao buscar taxas menores para serviços internalizados pelas empresas, optando por taxas mais vantajosas no mercado. Essa ideia é claramente expressa na seguinte citação do relatório de economia bancária do Banco Central do Brasil (2020, p.184):

A indústria financeira tem passado por transformações nos modelos de negócio verticais das instituições mais tradicionais, fragmentando seus serviços financeiros para obter menores custos e proporcionar uma melhor experiência ao cliente. Essa desagregação de serviços, conhecida internacionalmente como *unbundling*, tornou-se viável graças à digitalização de seus sistemas legados.

Essa mudança nos modelos de negócio das instituições financeiras, permitindo a desagregação de serviços, é possibilitada pelo avanço da digitalização de seus sistemas, o que torna mais viável e eficiente oferecer serviços financeiros de forma independente, resultando em menores custos de transação e uma experiência mais satisfatória para o cliente.

Como prova do exposto acima, a figura a seguir demonstra que o número de agências bancárias físicas e o número de funcionários (em mil) no sistema bancário vem sofrendo reduções desde 2019 até 2021.

Figura 2 - Total de agências físicas e funcionários (em mil unidades).

Fonte: Soares (2023), com dados do relatório de economia bancária do BACEN (2019-2021).

2.5.4 Comportamentos dos bancos em relação às *Fintechs*

O avanço das empresas de *fintech* tem provocado mudanças significativas, levando as instituições bancárias tradicionais a desenvolver estratégias para garantir sua relevância no mercado e competir com as novas ferramentas de prestação de serviços oferecidas pelas *fintechs* (Freitas, 2019).

Chishti e Barberis (2017) destacam que a concepção tradicional de bancos será profundamente alterada, substituindo a estrutura física por aplicativos, registros descentralizados e inteligência artificial. Eles enfatizam que o mundo está em constante evolução e não pode ser limitado por sistemas ou modelos de negócios obsoletos, pois constantemente surgem novas perspectivas a serem consideradas.

Os modelos de negócios e a infraestrutura tecnológica dos bancos foram concebidos na era pré-internet, centrados em conjuntos de produtos e entrega por

meio de agências físicas. Em outras palavras, os bancos não foram projetados para atender aos clientes ágeis e digitalmente experientes de hoje (Chishti; Barberis, 2017).

2.5.4.1 *Fintechs como concorrentes.*

Conforme o relatório da UK Finance (2018 *apud* Freitas, 2019), observamos uma visão de competição acirrada, onde as novas tecnologias são consideradas apenas parte do plano para manter o controle estabelecido. Eles afirmam que os bancos que conseguirem operar de acordo com as novas tecnologias obterão vantagem competitiva, pois poderão fazer com que seus clientes aceitem com maior confiança os benefícios das recentes inovações em toda a indústria.

Chishti e Barberis (2017) descreveriam o comportamento descrito no relatório como uma falta de importância dada por algumas instituições ao impacto trazido pelas *fintechs*. Alguns não têm reconhecido as verdadeiras implicações das mudanças de paradigmas na indústria bancária tradicional. Eles afirmam que o setor bancário é vulnerável a mudanças disruptivas, e os clientes não veem necessariamente mais o banco como o provedor padrão ou o primeiro ponto de contato.

Essa visão pode ser igualmente perigosa àquela que acredita que o setor bancário conseguirá acompanhar facilmente o ritmo de evolução de empresas que já nasceram com a tecnologia enraizada em seu DNA, sem necessitar delas para isso. McMillan (2018) justifica essa posição afirmando que é mais lucrativo introduzir novas tecnologias nos serviços do sistema bancário do que moldar um sistema financeiro mais transparente e eficiente usando essas tecnologias.

De acordo com a pesquisa realizada pelo BID e Finnovista (2018 *apud* FREITAS, 2019) com *fintechs* da América Latina, 69% das empresas relataram que as instituições financeiras apresentam um senso de colaboração fraco ou inexistente. Isso reforça o fato de que muitas instituições financeiras ainda enxergam as *fintechs* como concorrentes, apenas observando suas atuações, e não consideram sua entrada no mercado como algo de grande relevância.

McMillan (2018) descreve as estratégias de competição adotadas pelos bancos como uma maneira de se aproveitarem da tecnologia, independentemente do sistema. Ele argumenta que o avanço tecnológico, por si só, não tem o poder de resolver os problemas do sistema financeiro. As novas tecnologias financeiras em um sistema bancário sempre serão utilizadas para contornar regulamentações e explorar garantias públicas.

Enquanto os bancos continuarem focados na manutenção de seu oligopólio, estarão expostos ao risco de tornarem-se obsoletos em termos de infraestrutura. O principal perigo é que sejam percebidos apenas como provedores de infraestrutura, com camadas crescentes de acordos, proteções e burocracia, enquanto as empresas de *fintech* são vistas como provedoras de serviços inovadores e de alta qualidade. À medida que as *fintechs* evoluírem e ganharem confiança, a infraestrutura tradicional será descartada (Freitas, 2019).

2.5.4.2 Fintechs como parceiras

As mudanças no sistema financeiro global, impulsionadas pelos avanços tecnológicos, estão acontecendo fora das instituições dominantes do sistema, sendo construídas sobre uma base tecnológica sólida, segura e avançada. Talvez seja justamente a falta de liderança nesse processo que cause todo o receio entre os bancos (Freitas, 2019).

De acordo com a Accenture (2015), em um cenário onde as inovações estão intrinsecamente ligadas aos modelos de negócios, o foco deve ser tornar a vida do cliente mais fácil, em vez de manter monopólios. As fontes de receita mudam à medida que as percepções dos clientes melhoram. Nesse contexto, os bancos aprendem a usar a colaboração de outros modelos de negócios para surpreender e destacar os clientes.

No curto prazo, os bancos podem ter certa vantagem em termos de infraestrutura e dados dos clientes, porém, no longo prazo, não serão capazes de se

manter a menos que transformem esse aprendizado em serviços que possam resolver as frustrações dos consumidores digitais.

Chishti e Barberis (2017) defendem que, embora as *fintechs* representem uma ameaça e possuam vantagens competitivas, como atrair os melhores talentos, uma cultura enxuta e progresso tecnológico, a melhor estratégia para os bancos ainda é colaborar em vez de competir. Mesmo com abordagens diferentes, o objetivo continua sendo sobreviver e lucrar com as mudanças. Em outras palavras, os bancos precisam apenas adotar uma mentalidade aberta à inovação para entrar no jogo.

As *fintechs* são altamente inovadoras, mas necessitam de capital, enquanto as empresas de serviços financeiros estabelecidas possuem abundância de capital, mas precisam aprimorar sua capacidade de inovação. Essa dinâmica reflete o crescente interesse no financiamento de *fintechs*, que provavelmente perdurará por um longo tempo. A questão a ser analisada é como a inovação flui de volta para aqueles que estão fornecendo o financiamento (Freitas, 2019).

2.6 INVESTIMENTOS EM *FINTECHS*.

Conforme dados do Distrito de 2022, o segmento de *fintechs* é o maior em número de *startups* no Brasil, totalizando 12.874 empresas. Além disso, as *fintechs* são uma das áreas que mais receberam investimentos no ano anterior, abocanhando cerca de 40% de todo o montante destinado às *startups*. (Associação Catarinense de Tecnologia, 2023).

No entanto, diante de um cenário de redução nos investimentos em 2023, as *fintechs* estão buscando novos rumos por meio da diversificação de novas linhas de negócios e funcionalidades. Outra estratégia adotada é a migração para o mercado B2B e grandes contas, conforme aponta estudo da CB Insights, destacado por Heloisa Tiscoski, da área de Estratégia Corporativa do Grupo Nexxees e uma das participantes do grupo de *Fintechs* da Associação Catarinense de Tecnologia (ACATE). Essas adaptações e inovações refletem a capacidade do setor de *Fintechs*

em se reinventar e buscar alternativas para continuar crescendo em um ambiente desafiador de investimentos. (Associação Catarinense de Tecnologia, 2023).

Diniz (2020) ainda explica que enfrentar o desafio de mudar essa percepção negativa sempre foi uma tarefa complexa para o setor financeiro, levando as instituições a investirem milhões em marketing para fortalecer sua imagem. No entanto, as *fintechs* estão transformando essa realidade, simplificando os processos antes morosos e burocráticos por meio da tecnologia, o que está mudando a percepção dos usuários e mostrando que é possível consumir produtos e serviços financeiros de uma maneira mais inovadora e amigável.

O setor bancário no Brasil tem mantido um crescimento constante em investimentos, com uma taxa estável de 9% ao ano. Nos anos de 2009 a 2013, esse crescimento levou os investimentos a atingirem a marca de 20,6 bilhões de reais em 2013, conforme ilustrado na Figura 2.

Posteriormente, para acompanhar o rápido crescimento tecnológico nos anos de 2014 a 2018, houve um aumento nas despesas com tecnologia, passando de 13,5 bilhões de reais para 13,9 bilhões de reais em valores constantes. Nesse mesmo período, os investimentos sofreram uma redução, devido à melhoria da eficiência tecnológica e à redução dos custos das transações bancárias, caindo de 7,9 bilhões em 2014 para 5,7 bilhões em 2018.

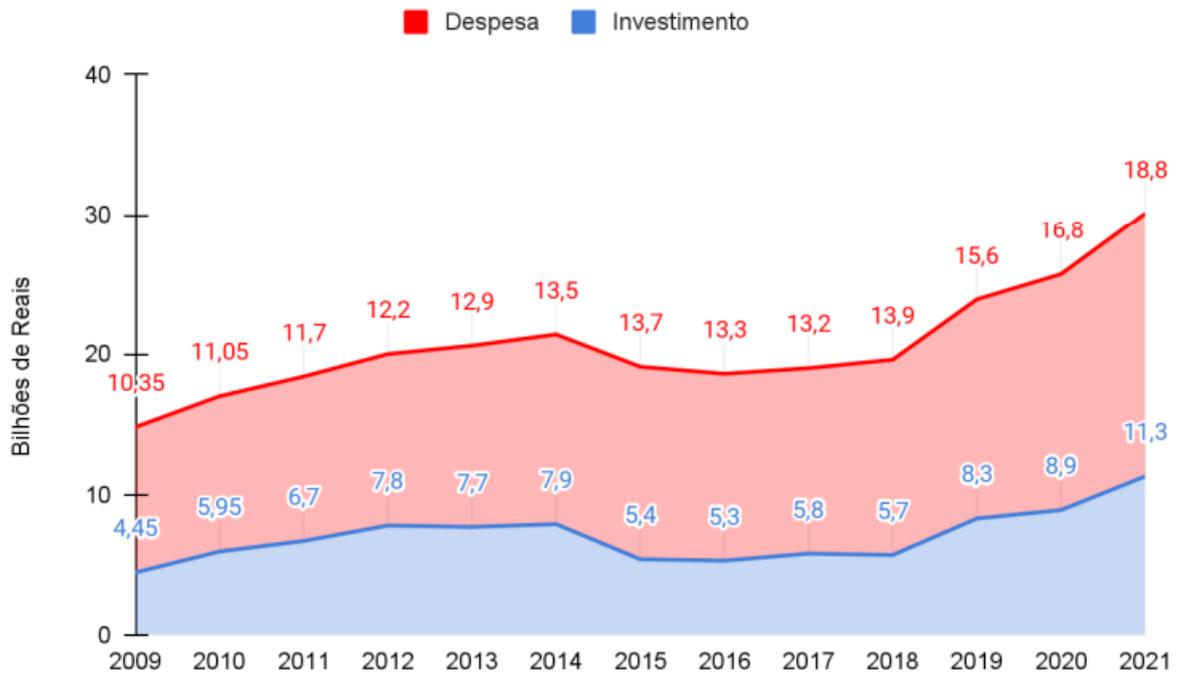
Figura 3 - Investimento e Despesa em Tecnologia (2009-2021)

Figura 2: Fonte: Soares (2023) com dados da FEBRABAN (2013-2022).

Entretanto, a partir dos anos de 2019 e 2020, houve um novo aumento tanto nos investimentos quanto nos gastos com tecnologia no setor bancário, impulsionados pela necessidade de acomodar uma nova demanda por parte dos usuários, resultado das transformações digitais e da crescente busca por serviços mais ágeis e eficientes.

Conforme o orçamento destinado aos softwares aumenta, é natural que os gastos com serviços de Tecnologia da Informação também cresçam, pois há uma maior necessidade de mão de obra para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas. Além disso, o crescimento dos serviços de Tecnologia da Informação está em sintonia com a oferta de jornadas mais complexas para os clientes, que são proporcionadas com o suporte de parceiros do ecossistema, como consultorias, grandes empresas de tecnologia e *Fintechs* (Federação Brasileira de Bancos, 2022).

Investir em tecnologia da informação no setor bancário é de extrema importância, pois a digitalização permite que os bancos continuem prestando seus

serviços mesmo em áreas mais remotas e de difícil acesso. Essa abordagem tecnológica possibilita a expansão dos serviços financeiros para regiões antes não atendidas, alcançando um número maior de clientes e promovendo inclusão financeira.

A capacidade de operar de forma remota também aumenta a comodidade e a conveniência para os clientes, garantindo uma experiência mais ágil e eficiente. Portanto, a transformação digital no setor bancário representa uma valiosa oportunidade para melhorar o acesso e a disponibilidade dos serviços financeiros para uma parcela mais ampla da população.

Devido às melhorias de eficiência no setor bancário, os investimentos são direcionados para atender uma nova gama de consumidores e permitir que a tecnologia se adapte e suporte esses novos usuários. Entre os principais gastos do setor, destacam-se as despesas com Telecomunicações, Software e Hardware, sendo que o desenvolvimento contínuo de novos softwares e a constante melhoria deles constituem a parcela que mais cresce em investimentos em tecnologia no setor bancário. Isso se deve, em grande parte, à predominância dos canais mobile e internet banking, que tem causado uma migração dos gastos em hardware para investimentos em software, explica Soares (2023). Essa adaptação tecnológica possibilita uma oferta mais ampla e conveniente de serviços, acompanhando as demandas dos clientes e proporcionando uma experiência bancária aprimorada e mais eficiente.

Um dos principais motivos para os bancos investirem em tecnologia é proporcionar aos usuários uma melhor usabilidade na utilização dos produtos oferecidos. Esses investimentos têm como objetivo garantir uma experiência prática e segura para os clientes, além de aprimorar os processos digitais e aumentar a eficiência nas transações. A tecnologia desempenha um papel fundamental na oferta de serviços bancários cada vez mais modernos e adaptados às necessidades dos usuários, garantindo a conveniência, agilidade e confiança nas interações financeiras. Portanto, o investimento contínuo em tecnologia é essencial para aprimorar a experiência do cliente e a eficiência dos serviços bancários (Federação Brasileira de Bancos, 2022).

2.6.1 *Fintech* como principal tese de investimento de VCs

De acordo com Martins (2021), a vertical de *fintechs* tem despertado grande interesse por parte dos fundos de *Venture Capital* (VCs) devido ao aumento significativo do volume de recursos investidos em *startups* com soluções financeiras nos últimos anos.

O estudo "VC Radar Brasil 2021", publicado pela Emerging Venture Capital Fellows, revela que quase 70 VCs elencam as *fintechs* como um dos setores de interesse no Brasil. Essa constatação posiciona as *fintechs* como a principal tese de investimento para os VCs atuantes no país. Outras teses de investimento mencionadas pelos VCs incluem a área da saúde, com 60 gestoras citando essa tese, seguida pela *agtech*, mencionada por 55 casas, e a inteligência artificial, mencionada por 47 VCs. Além disso, soluções em logística, *big data* e *analytics*, *SaaS*, *construtechs*, *edtechs* e varejo também despertam interesse dos investidores. (Martins, 2021)

O estudo identificou um total de 316 VCs atuando no Brasil, sendo que 131 deles possuem suas teses validadas. A maioria dos gestores concentra-se nos estágios iniciais de investimento, como o *seed stage*, que conta com 151 players, e a Série A, com 102 investidores. Conforme os estágios avançam, o número de VCs diminui, sendo apenas 12 operando com cheques de Série D e 7 realizando aportes na Série E+.

Martins (2021) aponta que o estudo ainda destaca que essa concentração de liquidez nos estágios iniciais acaba aumentando a competição por negócios, o que resulta em uma valorização dos empreendimentos nesses estágios, conforme mencionado em trecho do estudo.

Quanto à origem das gestoras atuantes no Brasil, 83% delas são nacionais e 17% têm origem internacional. Em termos de distribuição geográfica, São Paulo concentra o maior número de fundos, totalizando 175, seguido pelo Rio de Janeiro com 29 e Santa Catarina com 15.

Os investimentos realizados pelos fundos de Venture Capital no país alcançaram um recorde histórico de R\$ 33,5 bilhões nos primeiros nove meses de 2021, de acordo com a pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Private Equity e Venture Capital (Abvcap), em parceria com a KPMG. Essa cifra é três vezes superior ao valor registrado no mesmo período de 2020, explica Martins (2021).

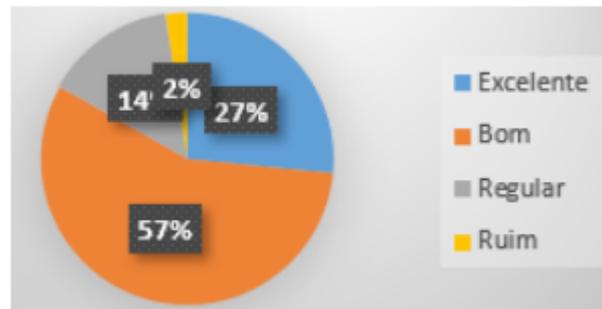
Portanto, o estudo demonstra a forte presença das *fintechs* como a principal tese de investimento para os VCs atuantes no Brasil, além de evidenciar o crescimento significativo dos investimentos de Venture Capital no país, impulsionando o desenvolvimento de *startups* e soluções inovadoras no setor financeiro. (Martins, 2021).

2.7 CONHECIMENTO, ACEITAÇÃO E UTILIZAÇÃO DAS *FINTECHS* PELA POPULAÇÃO

A fim de compreender o conhecimento, aceitação e utilização das *fintechs* pela população, realizou-se uma pesquisa com correntistas. Para isso, foi analisado um questionário com algumas perguntas utilizando a plataforma Google Forms, desenvolvido por Cruz *et al.* (2022). O objetivo principal dessa pesquisa era verificar se os usuários das plataformas financeiras digitais tinham conhecimento sobre o que é uma *fintech* e sua importância.

Nesta fase, os resultados da pesquisa serão apresentados, com um total de 256 pontos de vista e posicionamentos de correntistas ativos que se mostraram dispostos a se adaptar ao novo e ao mundo aberto, mesmo que às vezes fosse um processo desafiador para o futuro (Cruz *et al.*, 2022). A seguir os resultados:

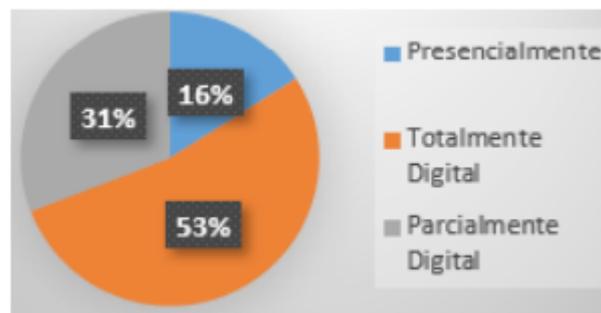
Gráfico 1 - Qual o seu grau de satisfação com o seu atual Banco (seja ele digital ou não)?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Constatou-se a partir da figura 4 que a grande maioria das pessoas está satisfeita com os bancos que utilizam atualmente, uma vez que 57% dos entrevistados afirmaram que estão contentes com o desempenho de suas respectivas instituições.

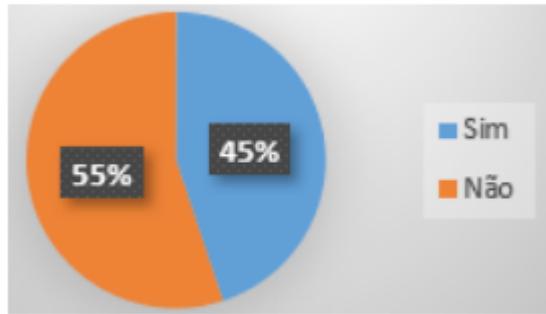
Gráfico 2 - Quando há alguma questão a ser resolvida, junto a seu Banco/Instituição Financeira, ela é feita como?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Através da análise da segunda figura, pode-se observar que a população está realmente habituada com a tecnologia, pois 53% das pessoas realizam suas operações financeiras de forma totalmente digital, enquanto apenas 16% optam por resolvê-las de forma totalmente presencial.

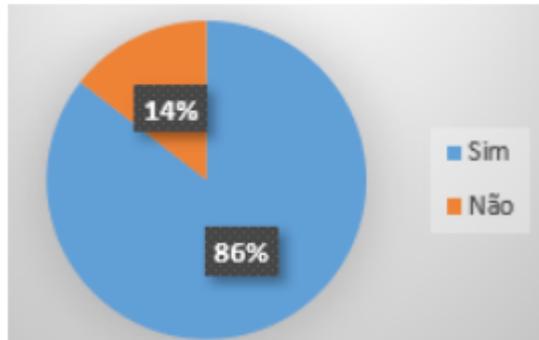
Gráfico 3 - FINTECHS (Banco Digital), você já conhecia o termo, tinha ouvido falar?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

De acordo com o terceiro gráfico, constata-se que um pouco mais da metade dos correntistas entrevistados (55%) ainda não conhecem as empresas digitais, enquanto 45% já têm conhecimento delas. Essa diferença evidencia a principal hipótese desta pesquisa, demonstrando que o desconhecimento desse segmento tem um impacto significativo em sua utilização.

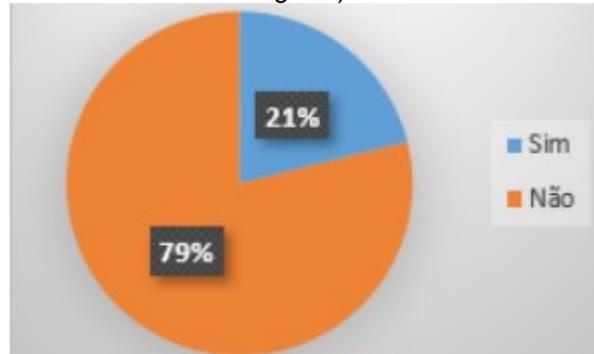
Gráfico 4 - Você é usuário de algum Banco Digital parcial ou integral?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Na questão 4, o gráfico revela que 86% dos entrevistados são atualmente usuários ativos de bancos digitais, mas não exclusivamente de *Fintechs*, uma vez que muitos bancos tradicionais antes disponibilizam seus serviços de forma online, buscando se adaptar a essa nova realidade tecnológica.

Gráfico 5 - Você teve ou tem alguma resistência quanto a ser um cliente de uma Fintech (Bancos digitais)?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Dos entrevistados, o gráfico 5 revela que 79% afirmam não ter nenhuma resistência em utilizar os serviços oferecidos pelas *Fintechs*, indicando alta credibilidade nas empresas.

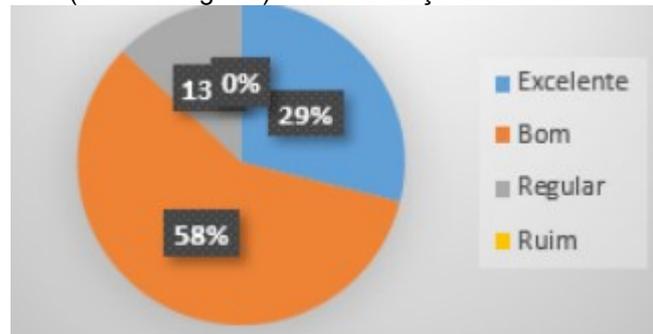
Figura 4 - Citar uma possível resistência



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Por outro lado, dos entrevistados que mencionaram possuir resistências (21%), a principal preocupação apontada é a insegurança, seguida pelo medo de golpes digitais, a falta de proteção e a ausência de suporte presencial. Esses fatores contribuíram para que a insegurança fosse destacada como a principal questão. Aqueles que estão acostumados com a tradição das instituições físicas sentem-se desconfortáveis com a ideia de não saberem onde localizar sua agência, o que representa uma grande mudança para eles (Cruz *et al.*, 2022).

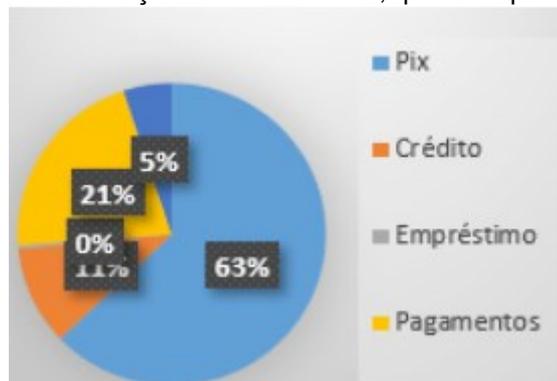
Gráfico 6 - Na opção da questão 5, sendo não, como você classificaria a proposta das *FINTECHS* (Bancos Digitais) e seus serviços oferecidos?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Conforme evidenciado no gráfico 6, entre os entrevistados que afirmaram não possuir nenhuma resistência ao uso das *fintechs* (pergunta 5), 87% consideram as propostas digitais e os serviços oferecidos como Excelentes ou Boas. Esses dados nos indicam que praticamente a totalidade dos correntistas usuários tem uma visão favorável em relação a tais propostas.

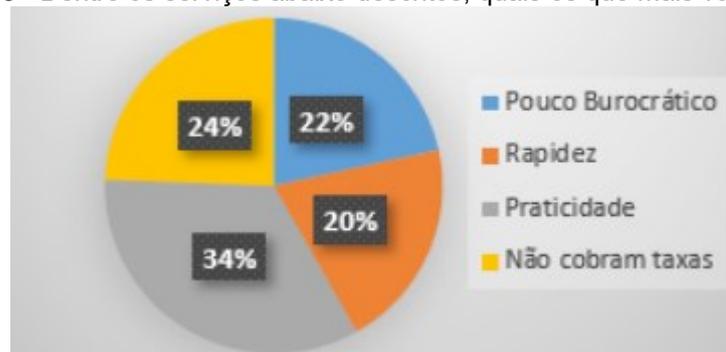
Gráfico 7 - Dentre os serviços abaixo descritos, quais os que mais você utiliza?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

No gráfico 7, os serviços mais utilizados pelas plataformas digitais são o PIX (transferência eletrônica) e a opção de pagamentos.

Gráfico 8 - Dentre os serviços abaixo descritos, quais os que mais você utiliza?



Fonte: Cruz *et al.* (2022).

Não houve grande dificuldade em perceber que a população já está engajada no ambiente digital e demonstra receptividade às novas propostas das plataformas. Seus usuários valorizam a praticidade, rapidez nas transações, a simplicidade das operações e a ausência de taxas, considerando esses os principais benefícios dos bancos digitais, conforme indicado no gráfico 8.

3 METODOLOGIA

Neste tópico, apresenta-se o método utilizado para a realização do estudo, como será executado o projeto nos variados aspectos, alinhados aos objetivos propostos. Para Marconi e Lakatos (2003) o método é um conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar o objetivo proposto.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O método utilizado para a realização desta dissertação baseia-se numa proposta de pesquisa científica interdisciplinar envolvendo conhecimentos da área de tecnologia, gestão e educação.

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa exploratória, embasada em diversas obras e autores conceituados no campo da Inovação, *startups*, *fintechs*.

Quanto à natureza, a pesquisa será aplicada, pois tem objetivo de gerar conhecimentos para aplicação prática. Quanto à abordagem, a pesquisa é qualitativa, ou seja, não requer o uso de técnicas estatísticas. Quanto aos objetivos, a pesquisa será exploratória, pois busca ampliar o tema a fim de criar familiaridade em relação a um fato ou fenômeno (Silva; Menezes, 2005).

Quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. Conforme Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é feita a partir da consulta a materiais já elaborados sobre o assunto e a documental constitui o que se chama de fontes primárias, ao analisar documentos oficiais na íntegra para elaboração da pesquisa (Lakatos; Marconi, 2003).

3.2 COLETA DE DADOS

A fundamentação teórica desta pesquisa é sustentada por meio de uma revisão bibliográfica narrativa, que envolve a consulta a livros, revistas acadêmicas, artigos científicos e websites reconhecidos na área científica. A revisão bibliográfica proporciona o embasamento teórico necessário para compreender e definir os termos

específicos relacionados à área de pesquisa, além de fornecer suporte teórico para as situações abordadas.

A seleção dos estudos e a análise das referências por meio da revisão bibliográfica narrativa podem estar sujeitas à parcialidade dos autores, sendo adequada para embasar teoricamente trabalhos acadêmicos conclusivos, tais como artigos, monografias, dissertações e teses (Universidade Estadual de São Paulo, 2022).

3.3 ANÁLISE DE DADOS

Para Gil (2010) a análise e interpretação dos dados ocorrem junto à coleta, iniciando-se a partir do primeiro contato do pesquisador com alguma entrevista, observação ou leitura de algum documento relativo à pesquisa.

A pesquisa qualitativa é caracterizada por utilizar o ambiente natural como fonte direta de dados, com o pesquisador atuando como o principal instrumento de coleta. Os dados coletados nesse tipo de pesquisa são predominantemente descritivos, enfatizando o processo em detrimento do produto final. O pesquisador dedica atenção especial aos significados atribuídos pelas pessoas às coisas e à sua própria vida. A análise dos dados é conduzida de forma indutiva, buscando identificar padrões e temas emergentes a partir das observações e entrevistas realizadas (Lüdke; André, 2007).

A revisão bibliográfica narrativa permite que o pesquisador tenha acesso direto a tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre um determinado assunto. Dessa forma, por meio desse método, é possível refletir sobre o tema de uma maneira inovadora, resultando em conclusões inovadoras (Lakatos; Marconi, 2007).

4 ANÁLISE

Nesse capítulo é será apresentada a análise dos dados coletados, explorando aspectos relevantes da pesquisa, para assim subsidiar a discussão dos resultados em relação às questões de pesquisa e aos objetivos estabelecidos.

4.1 *FINTECHS* NO BRASIL

O Brasil é considerado um país único para as *fintechs* devido às mudanças significativas na economia e no perfil de consumo ao longo dos anos. Os índices de satisfação dos usuários brasileiros com serviços financeiros têm sido historicamente baixos em comparação com outros setores, gerando um crescente sentimento de aversão aos bancos, que inclusive é observado em outras partes do mundo, explica Diniz (2020).

Em 1988, ocorreu uma significativa transformação no setor bancário, pois diversos serviços financeiros foram autorizados, possibilitando o surgimento dos bancos múltiplos - instituições que precisam ser constituídas como Sociedades Anônimas e ter, pelo menos, duas carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente comercial ou de investimento. Até então, o sistema bancário estava limitado a determinadas operações e os clientes tinham acesso a um conjunto restrito de produtos e serviços financeiros, comenta Diniz (2020).

Diniz (2020) destaca que as regulamentações e o avanço no setor bancário, impulsionados por eventos como a globalização, a abertura econômica, o Plano Real e a adesão do Brasil ao Acordo de Basileia - que regula o funcionamento das instituições financeiras em todo o mundo - e a revolução da tecnologia da informação, transformaram completamente os procedimentos e as práticas da atividade bancária nacional, com destaque para a redução e o controle dos custos operacionais e a ampliação da oferta de serviços, tornando-os mais acessíveis e diversificados para os usuários.

Diniz (2020) apresenta a seguir alguns pontos importantes da história das *Fintechs* no Brasil:

As *Fintechs* brasileiras surgiram como pioneiras em subsegmentos específicos, demonstrando às instituições tradicionais e aos consumidores que uma nova era estava chegando ao mercado financeiro brasileiro e que esse movimento era inevitável.

Por volta dos anos 2000, alguns dos ancestrais das *Fintechs* nacionais despontaram em meio à crescente cena digital brasileira. Um exemplo foi a NetTrade, fundada em 1998 pelo empreendedor Sérgio Kulikovsky, que se destacou como uma das primeiras corretoras de valores online do país. A empresa inovou ao oferecer uma conta gratuita que funcionava como simulador da bolsa de valores, educando novos usuários sobre o mercado financeiro. A NetTrade acabou se fundindo com o portal argentino de finanças Patagon, e posteriormente, foi adquirida pelo Grupo Santander por US\$585 milhões (Diniz, 2020).

Outra *Fintech* relevante foi a Agora Corretora, fundada em 1993, que lançou em 2000 uma ferramenta para operações na bolsa de valores pela internet, conhecida como home broker. Em 2008, a operação de home broker tornou-se o carro-chefe da Agora, que se tornou a 2ª maior corretora de valores do país. Em 2010, a instituição foi adquirida pelo Grupo Bradesco por R\$830 milhões (Diniz, 2020).

No subsegmento de pagamentos, a Getnet desafiou o duopólio do mercado de aquisição de cartões de crédito no Brasil, dominado pelas redes Visanet e Redecard (Visa e Mastercard, respectivamente à época). A Getnet popularizou a recarga de celular via maquininhas de cartão de crédito (POS) e em 2010, quando o mercado de aquisição foi aberto, se destacou como uma alternativa real às soluções existentes. Em 2014, a Getnet foi adquirida pelo Grupo Santander (Diniz, 2020).

A Braspag, criada em 2005 por André Street, foi uma das pioneiras na integração dos meios de pagamento de lojas virtuais, atuando como processadora de pagamentos. A empresa foi adquirida pelo Grupo Silvio Santos em 2009 e posteriormente vendida para a Cielo em 2011. Outra *Fintech* relevante do setor de pagamentos foi a PagSeguro,

fundada em 2006 por Sérgio Costa Faria. A empresa foi comprada pela UOL em 2007 e teve seu crescimento impulsionado pelo grupo de mídia (Diniz, 2020).

Um avanço importante no setor de pagamentos no Brasil foi a implementação do sistema PIX pelo Banco Central em 2020. O PIX é uma infraestrutura de pagamentos interoperável e contínua que permite transferências de valores de forma avançada e rápida (Diniz, 2020).

Atualmente, o subsegmento de pagamentos é o que mais apresenta crescimento no universo das *Fintechs*, com novas tecnologias aprimorando a experiência do consumidor e a eficiência das operações. O Banco Central abriu consulta pública sobre *Fintechs* de crédito, resultando no lançamento do marco regulatório em 2018, que possibilitou a criação de duas novas instituições financeiras, a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) e a Sociedade de Crédito Direto (SCD), impulsionando ainda mais o cenário das *Fintechs* no país. Conclui Diniz (2020)

4.2 OS GERENCIADORES FINANCEIROS PARA EMPRESAS E PESSOAS

A expansão das *fintechs* no país gerou vários casos de sucesso em diversos subsegmentos. Entre os mais representativos estão os gerenciadores financeiros empresariais, destacando-se os pioneiros Conta Azul, Ibo e ZeroPaper, este último posteriormente adquirido pela norte-americana Intuit e integrado à linha de produtos QuickBooks da empresa. Essas *fintechs* trouxeram formas simplificadas de gestão para pequenas e médias empresas, setor que emprega mais da metade dos trabalhadores do país, auxiliando na organização da vida financeira dessas companhias por meio do modelo de negócios de software como serviço (Saas), com foco em recorrência por meio de pagamento de assinatura (Diniz, 2020).

A ContaAzul, lançado em 2011 em Joinville, Santa Catarina, sob a liderança do empreendedor Vinicius Roveda, foi um dos primeiros gerenciadores financeiros voltados

para pequenas e médias empresas, proporcionando uma forma acessível, simples e econômica de simplificar a vida dos empreendedores. Com diferentes planos mensais para atender desde autônomos até empresas de médio porte, a solução da *fintech* permitia que os usuários operacionalizassem diferentes aspectos da vida financeira da empresa, como emitir boletos e notas fiscais, tirar relatórios e fazer controle financeiro. Logo no início de suas operações, a companhia entrou no programa de aceleração das 500 *startups* no Vale do Silício, o que facilitou a entrada de outros investidores na empresa, incluindo o fundo de venture capital nacional Monashees e os estrangeiros Ribbit Capital, Valar Ventures e Tiger Global Management.

4.3 BANCOS DIGITAIS - UMA REVOLUÇÃO NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO

O advento do *internet banking* foi um movimento natural das instituições financeiras tradicionais, explorando, inicialmente, um novo e poderoso canal que se tornou cada vez mais relevante - a rede mundial de computadores. Ao longo dos anos, os principais bancos do país adotaram uma estratégia expansionista, buscando capilaridade física por meio de aquisições de outras instituições e abertura de novas agências em diversos pontos do país.

No entanto, hoje em dia, pesquisas mostram que os clientes bancários não têm mais interesse em ir até agências bancárias, buscando soluções digitais que ofereçam uma melhor experiência e ofertas transparentes e relevantes para eles. Esse cenário impulsionou o surgimento de novas instituições financeiras que são nativas digitais, com agências desmaterializadas e uma experiência do consumidor que visa criar uma genuína relação de admiração entre o cliente e a instituição financeira (Diniz, 2020).

O Nubank foi uma das primeiras *fintechs* a surgir nesse segmento, fundada em 2013 sob a liderança do empreendedor colombiano David Vélez. A ideia da empresa surgiu quando David estava no Brasil como representante local do fundo de *venture*

capital norte-americano Sequoia, famoso por investimentos em empresas como Apple e Google, entre outras. Durante sua estadia aqui, o empreendedor enfrentou dificuldades ao tentar abrir uma conta bancária, passou por desconfortos nas agências bancárias e percebeu que muitos serviços financeiros oferecidos pelas instituições tradicionais não eram satisfatórios.

Em setembro de 2014, o Nubank lançou a primeira versão de seu aplicativo ao público, conquistando rapidamente um crescimento significativo à medida que encantava seus clientes com sua oferta de serviços.

Em 2016, testemunhamos a incursão do Banco Original (controlado pela *holding* I&F) no mercado de varejo bancário por meio de uma plataforma digital. Diferentemente do Nubank, que é uma *startup*, o Original já era uma instituição consolidada, resultado da fusão entre o Banco IBS e o Banco Matone, e atuava no mercado de bancos de atacado, com foco no agronegócio. Empreendendo um investimento significativo, estimado em cerca de R\$600 milhões, para criação da plataforma digital e contando com a contratação de figuras notáveis como o atleta Usain Bolt como garoto-propaganda, o Banco Original renasce como uma das primeiras iniciativas de banco digital por parte de uma instituição já licenciada pelo Banco Central. Naquele momento, o banco vislumbrava explorar um novo mercado e competir diretamente com grandes bancos no varejo brasileiro.

Uma outra iniciativa digital vinda de uma instituição financeira licenciada foi a criação do Banco Inter, anteriormente conhecido como Intermedium, sediado em Minas Gerais. Em 2014, lançou um projeto de conta digital gratuita e, posteriormente, em meados de 2017, mudou seu nome para Banco Inter, aprimorando a plataforma para oferecer uma experiência melhor tanto para pessoas físicas quanto para pessoas jurídicas.

Atento a esse mercado em crescimento, o Bradesco inclusive entrou na corrida e lançou o Next em meados de 2017, durante a Conferência de Tecnologia da Informação

para Instituições Financeiras (CIAB), organizada pela Federação Brasileira de Bancos, a FEBRABAN.

Outro caso relevante é o do Santander, que em 2015 adquiriu 50% da Contasuper, uma empresa que oferecia um cartão pré-pago gerenciável via computador e aplicativo. Em 2016, adquiriu os outros 50% e, em 2017, renomeou a solução para Superdigital, passando a oferecê-la como um produto de conta digital do Banco Santander.

Esse mercado tem se tornado cada vez mais competitivo ao redor do mundo, com a presença tanto de *fintechs* que começaram do zero quanto de iniciativas de instituições financeiras estabelecidas que optam por criar uma nova marca, mantendo a estrutura segregada da empresa-mãe, resultando em uma plataforma independente de seus sistemas legados. Em termos de percepção do cliente, ambas acabam partindo em igualdade de condições, já que iniciam suas trajetórias a partir do zero. No entanto, é inegável que a musculatura financeira do grupo (no caso das iniciativas criadas por bancos) pode facilitar o processo inicialmente, finaliza Diniz (2020).

4.4 REGTECHS E INSURTECHS.

Um segmento em crescimento no Brasil e que tem ganhado destaque é o de *regtech*, onde *startups* têm se dedicado a questões relacionadas à conformidade e prevenção de fraudes, além de oferecer soluções de verificação de identidade e pontuação de crédito (credit scoring).

Diniz (2020) destaca algumas delas:

- **Konduto:** Fundada em 2014 e liderada por Tom Canabarro, a Konduto oferece um sistema antifraude inovador, utilizando inteligência artificial, análise de comportamento de navegação e aplicativos para detectar fraudes em transações online com alta precisão.

- Dataholics: Fundada em 2015 por Daniel Mendes, a Dataholics utiliza dados não estruturados, como informações de redes sociais, para criar um score de crédito social, validando informações além daquelas obtidas pelos bureaus de crédito tradicionais, como SPC e Serasa.

Essas empresas estão se expandindo conforme os desafios de prevenção a fraudes e segurança digital se tornam mais complexos. Muitas *regtechs* acabam se tornando fornecedoras de outras *fintechs* no mercado. No setor de seguros, ainda podemos observar casos interessantes de inovação com a atuação das *insurtechs* (*fintechs* com foco em seguros) como a Minuto Seguros e a Bidi, que permitem que parte da contratação de seguros de automóveis seja feita por meio de sites ou aplicativos (Diniz, 2020).

À medida que a tecnologia *blockchain* é aplicada para reduzir custos e aumentar a velocidade de operações financeiras, e iniciativas de open banking permitem uma melhor integração entre soluções e diferentes plataformas de forma automatizada, veremos cada vez mais o surgimento de novas *fintechs* voltadas para esse segmento.

Outro setor que tem apresentado um grande potencial é o de negociação de dívidas e recuperação de crédito, no qual algumas *fintechs* têm se destacado ao modificar a antiga dinâmica da cobrança, que costumava ser realizada quase que exclusivamente por meio de call centers, de forma constrangedora e antiquada, complementa Diniz (2020).

4.5 REGULAMENTAÇÃO DAS *FINTECHS* NO BRASIL

A revista The Economist (The Fintech Revolution 2015) relata que as *fintechs* têm o potencial de oferecer serviços bancários e financeiros com uma redução significativa de custos, seja por meio da introdução de novos serviços ou pela otimização de serviços existentes no mercado, tudo isso de forma conveniente e intuitiva para novos usuários. De acordo com o artigo da revista, uma empresa *fintech* é aquela que fornece serviços

financeiros por meio de soluções tecnológicas facilitadoras e de forma digital, oferecendo essas soluções de maneira mais acessível e ágil.

O BACEN separa as *fintechs* em diversas categorias, sendo elas: crédito, pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços. Podendo ser autorizadas a funcionar por meio de dois tipos de operações de crédito, sendo elas a Sociedade de Crédito Direto (SDC) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP). Ambas as operações são constatadas no Sistema de Informações de Créditos (SCR) (Banco Central do Brasil, 2023).

No Brasil, a atuação regulamentadora de *fintech* no Sistema Financeiro Nacional (SFN) é através das resoluções feitas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) para o BACEN. Estas resoluções acabam por modificar a forma com que as *fintechs* atuam no mercado financeiro, visando melhorar a competitividade e mudar possíveis barreiras regulatórias que ao longo do processo evolutivo das instituições financeiras acabam se tornando desatualizadas (Banco Central do Brasil, 2019).

Conforme consta no site do BACEN, no Brasil, as *fintechs* estão regulamentadas desde abril de 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) – Resoluções 4.656 e 4.657. Ademais, Para entrar em operação, as *fintechs* que quiserem operar como SCD ou SEP devem solicitar autorização ao Banco Central.

O modelo de negócio baseado no uso intensivo de tecnologia e operações eletrônicas possui uma força disruptiva que tem o poder de impactar até mesmo o setor bancário. Isso amplia as possibilidades do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e cria espaço para novas oportunidades, como novas formas de pagamento, surgimento de nichos de mercado e até mesmo a promoção da inclusão financeira (Banco Central do Brasil, 2020). Esse cenário abre caminho para transformações significativas e impulsiona a inovação no campo financeiro.

Para concluir, conforme o Banco Central do Brasil (2020, p.170):

É no contexto de inovação rápida e constante que o regulador financeiro procura se posicionar, com foco em uma regulação equilibrada que, de um lado, não iniba as inovações, mas, de outro, não enseja riscos desproporcionais para os usuários e clientes e para a estabilidade do sistema financeiro. No rol de alternativas do regulador diante desse desafio destacam-se, dentre outras, a constituição de ambientes controlados para testes no mercado de modelos de negócio inovadores também do ponto de vista normativo (Banco Central do Brasil, 2020, p. 170).

É importante ressaltar que a Resolução 4.480/2016 do Conselho Monetário Nacional (CMN) desempenhou um papel fundamental ao viabilizar, de maneira "digital", o surgimento do fenômeno das *fintechs* no Brasil. Essa resolução permitiu a abertura, manutenção e encerramento de contas bancárias por meios digitais, eliminando a necessidade de ir a uma agência bancária para realizar essas operações. Essa regulamentação possibilitou a existência de bancos digitais, como o Nubank, que não se enquadram nem como Sociedade de Crédito Direto (SCD) nem como Sociedade de Empréstimos entre Pessoas (SEP). A capacidade de estabelecer relacionamentos à distância é de suma importância para as *fintechs*, dada a sua natureza baseada em serviços online, seja por meio de aplicativos móveis (*mobile banking*) ou navegadores da web (*internet banking*) (Banco Central do Brasil, 2020).

A regulação desempenha um papel crucial no desenvolvimento das *fintechs*, uma vez que é por meio dela que novas oportunidades são criadas e ajustes são feitos para garantir o bom funcionamento dessas empresas no Brasil. Como as *fintechs* são um fenômeno relativamente novo, o conhecimento sobre elas e suas atividades de mercado torna-se alvo da regulação, especialmente porque operam de forma descentralizada. Devido à natureza digital das *fintechs*, surge a necessidade de uma regulamentação diferenciada em relação ao que era conhecido no setor financeiro e bancário tradicional (Magnuson, 2018; Bazanella, 2018). Dessa forma, a regulação desempenha um papel essencial na adaptação do arcabouço regulatório existente para abranger adequadamente as atividades das *fintechs*.

Além dos desafios regulatórios, ainda existem desafios relacionados ao conhecimento do grande público em relação às *fintechs*. Em meados de 2018, a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP) realizou uma pesquisa junto a um universo de 7.150 indústrias de transformação localizadas no estado e identificou que 54,8% dos respondentes (representantes dos departamentos financeiros dessas empresas) desconheciam o que era uma *fintech*, tendo ouvido pela primeira vez a respeito do assunto naquele momento. Aproximadamente 34,8% já tinham ouvido falar sobre *fintechs*, mas alegavam ter pouco conhecimento, 7,1% não responderam e apenas 3,3% disseram ter amplo conhecimento sobre o tema. Esses números sugerem que, no Brasil como um todo, os índices de conhecimento sobre *fintechs* também podem não ser muito animadores (Diniz, 2020).

4.6. IMPACTO SOCIAL DAS *FINTECHS* NO BRASIL

Diniz (2020) explica que no Brasil, algumas *fintechs* têm se dedicado a atender a população menos favorecida e excluída do sistema financeiro, oferecendo soluções inovadoras para suas necessidades. O autor apresenta alguns desses exemplos:

- **Acesso:** Fundada em 2010, a Acesso é uma *fintech* de cartões pré-pagos que permite aos clientes controlarem suas transações por meio de um aplicativo no celular ou site. Seus principais usuários são pessoas endividadas em instituições tradicionais, empresas que controlam gastos de funcionários, e inclusive é utilizada para pagamento de despesas domésticas e mesadas, transferência de dinheiro entre cartões, assinatura de serviços de streaming e compras online.
- **Avante:** Criada em 2012, a Avante apoia microempreendedores, oferecendo soluções como microcrédito e recebimento de pagamentos via cartões de crédito por meio de uma maquininha instalada no smartphone.

- Banco Digital Maré: Fundada em 2016, essa *startup* visa atender regiões e comunidades isoladas do sistema financeiro. Por meio de um aplicativo móvel, a *fintech* desenvolveu um sistema de micropagamento com moeda digital própria, permitindo agilizar pagamentos, transferências, recargas de celular e bilhete único do RJ, bem como compras para pessoas não bancarizadas.
- Easy Crédito: Criada em 2015, a Easy Crédito é uma plataforma de crédito digital para pessoas não bancarizadas ou com poucos recursos financeiros. Por meio de um aplicativo ou site, os clientes podem solicitar empréstimos pessoais, cartões de crédito, empréstimos consignados ou cartões pré-pagos, sujeitos a uma análise de crédito realizada pela *fintech*.

5 RESULTADOS

Conforme explicado no capítulo de Metodologia, o estudo tem como base principal a análise exploratória, bibliográfica e qualitativa. Com isso, a partir da leitura e estudos de variados conteúdos (livros, artigos, monografias, websites, relatórios, etc.) foi possível extrair vários resultados, consoante aos objetivos propostos. Alguns desses resultados, de forma direta e indireta, já foram expostos ao longo dos capítulos de Fundamentação Teórica e *fintechs* no Brasil. Porém no capítulo 5 (Resultados) e no 6 (Mudanças Disruptivas trazidas pelas *Fintechs*) serão apresentados mais exemplos comprobatórios sobre o tema, dando assim, completude e robustez ao estudo.

5.1 FINTECHS E INCLUSÃO FINANCEIRA

As *fintechs* têm um papel essencial na promoção da inclusão financeira, especialmente em regiões remotas e para a população mais pobre. Ao contrário das instituições financeiras tradicionais, as *fintechs* podem alcançar essas populações de forma mais eficiente e acessível, graças ao uso de tecnologias móveis, como telefones celulares. No entanto, é importante notar que a inclusão financeira não se resume apenas a fornecer contas correntes básicas; é necessário inclusive disponibilizar linhas de crédito para que as pessoas possam realmente utilizar os serviços financeiros a favor de sua qualidade de vida.

A bancarização tem um impacto significativo no contexto social, proporcionando facilidades e conveniências que fortalecem a autoestima e a inclusão social das pessoas. Ao fazer parte do sistema financeiro, os indivíduos podem gerenciar melhor suas finanças pessoais, reduzir a busca por canais informais de crédito e adotar práticas seguras na prestação de serviços financeiros. A educação financeira, além disso, desempenha um papel importante, permitindo que os consumidores usem os meios financeiros de forma mais segura e reduzindo o consumo impulsivo.

Em suma, a inclusão financeira é uma questão de cidadania, pois estar excluído do sistema financeiro dificulta o acesso a poupança, crédito e o gerenciamento adequado dos recursos pessoais. As *fintechs*, aliadas à educação financeira, são fundamentais para tornar os serviços financeiros mais acessíveis, simples e transparentes, melhorando a qualidade de vida das pessoas e estimulando a poupança responsável.

5.1.1 *Fintechs* estão na linha de frente da inclusão financeira no Brasil

CEO da CashWay, Felipe Santiago (2023a) comenta que o aumento do acesso a serviços financeiros tem sido amplamente divulgado, destacando a liderança do PIX como forma de pagamento. No ano de 2022, foi registrado um volume de R\$ 10,9 trilhões transacionados por meio desse sistema, mais que o dobro do ano anterior.

Paralelamente, observou-se uma considerável redução no número de desbancarizados. Em 2019, antes do início da pandemia, havia 165,6 milhões de brasileiros com relacionamentos ativos no sistema financeiro, número que aumentou para 188,3 milhões atualmente, representando um aumento de quase 14% de acordo com o Banco Central (BC). (Santiago, 2023a).

Essas duas questões, a popularização do PIX e a diminuição no número de desbancarizados, estão intrinsecamente relacionadas. Conforme dados do BC, 29,9% dos indivíduos registrados no Cadastro Único, que compreende famílias de baixa renda com ganhos de até meio salário mínimo por pessoa, não realizavam transações eletrônicas antes da implementação do PIX, e agora 22,6% utilizam exclusivamente esse meio de pagamento (Santiago, 2023a).

A presença do PIX é notável, além disso, entre os trabalhadores informais e autônomos, evidenciando sua atuação positiva na promoção da inclusão financeira, relata o CEO da CashWay.

Nesse contexto, o mesmo autor explica que é possível identificar dois aspectos interligados: a modernização do sistema financeiro brasileiro, incluindo o conceito de

Open Finance, e o investimento no desenvolvimento tecnológico. As *fintechs* desempenham um papel fundamental nesse processo de democratização, investindo cada vez mais na criação de soluções que não apenas facilitam a vida dos usuários já inseridos no sistema financeiro, mas também buscam incluir aqueles que ainda estão à margem.

De acordo com a pesquisa "*Fintech Deep Dive 2022*", realizada pela PwC em parceria com a Associação Brasileira de *Fintechs* (AB*Fintechs*), 72% das *startups* financeiras estão desenvolvendo soluções alinhadas ao Open Finance e PIX, e 79% delas já estão aproveitando as vantagens dessas iniciativas ou acreditam que alcançarão esse objetivo em um ano (Santiago, 2023a).

Os líderes do setor reconhecem a inclusão financeira como uma das principais áreas de oportunidade na América Latina, e 53% dos profissionais entrevistados no Relatório sobre *Fintechs* da América Latina acreditam que levar serviços financeiros aos desbancarizados é uma área promissora de atuação (Santiago, 2023a).

Diante desse cenário, é animador para a economia brasileira que as *Fintechs* continuem crescendo rapidamente. Elas lideraram os investimentos recebidos pelas *startups* no Brasil em 2022, totalizando US\$ 1,74 bilhão, o que representa quase 40% do volume destinado ao mercado de *startups* (Santiago, 2023a).

Santiago (2023a) afirma que embora o panorama seja positivo, com mais investimentos em tecnologia proporcionando maior acesso a serviços de qualidade, crédito facilitado e transações mais seguras, ainda há um longo caminho a percorrer. Estima-se que, apesar de 22,7 milhões de pessoas terem ingressado no sistema financeiro, cerca de 16% da população adulta no país ainda esteja desbancarizada.

Portanto, é necessário descentralizar o acesso aos serviços financeiros, garantindo que as inovações tecnológicas mais avançadas alcancem todas as camadas da sociedade. Nesse sentido, o protagonismo das *fintechs* será essencial para impulsionar a inclusão financeira, conclui Santiago (2023a).

5.1.2 *Fintechs*: Contribuição para Inclusão e Educação financeira no país

De acordo com Maria Cristina Kopacek (2022), co-fundadora da Idez, o sistema financeiro brasileiro está passando por uma transformação significativa não apenas em termos de tecnologia, mas também em relação à educação financeira. Atualmente, as pessoas estão cada vez mais interessadas em compreender as diversas peculiaridades ligadas às suas finanças.

Um estudo realizado pelo Financial Group e pelo Centre for Economics and Business Research (Cebr) revelou que o Brasil ocupa a 35ª posição em um ranking de 42 países em termos de inclusão financeira, ficando atrás de nações como Índia, Quênia, Turquia e África do Sul. Os países líderes nesse ranking são Cingapura, Estados Unidos, Suécia, Hong Kong e Finlândia (Kopacek, 2022).

Kopacek (2022) afirma que, nesse contexto, as *fintechs* têm desempenhado um papel crucial. Elas são instituições financeiras que propõem mudanças e oferecem serviços que trazem benefícios para os clientes. Enquanto os bancos tradicionais são frequentemente associados a sistemas burocráticos e engessados, o crescimento das *fintechs* tem rompido barreiras e proporcionado inovação no sistema financeiro brasileiro. De acordo com o levantamento Inside *fintech*, realizado pela consultoria de inovação aberta Distrito, surgiram 513 novas *startups* do setor financeiro entre 2016 e 2022, totalizando 1.289 *fintechs* atuando no Brasil.

As *fintechs* têm contribuído para a inclusão financeira por meio dos benefícios, isenção de taxas e facilidades que oferecem. Um exemplo é o acesso ao cartão de crédito, que, segundo o Banco Central, aumentou de 43% para 51% em um período de dez anos (2008-2018), graças às soluções proporcionadas pelas *Fintechs*, comenta Kopacek (2022).

Para impulsionar a educação financeira no país, Kopacek (2022) destaca algumas questões fundamentais. Ela ressalta que ter controle financeiro é indispensável, e as *fintechs* possibilitam a criação de aplicativos de fácil acesso que permitem que todos

possam monitorar suas finanças, desde o planejamento até o controle das entradas e saídas. Além disso, as *fintechs* oferecem soluções que auxiliam na negociação de dívidas com diversos bancos e empresas, proporcionando taxas de juros mais baixas. Além disso auxiliam na comparação de diferentes linhas de crédito, evitando a utilização do cheque especial, que pode resultar em juros elevados e dificultar as finanças. As contas digitais, cartões e meios de pagamento disponibilizados pelas *fintechs* trazem concorrência aos serviços bancários tradicionais e facilitam o acesso, especialmente para pessoas que moram distantes das agências físicas.

Investir em novos meios financeiros é considerado indispensável para promover a desburocratização e facilitar o dia a dia em relação às finanças. A educação financeira é essencial para lidar com as finanças de forma consciente e eficiente, e as *fintechs* desempenham um papel fundamental nesse processo. Acredita-se que essas questões ajudam a impulsionar a educação financeira no país e a melhorar a situação da inclusão financeira no Brasil.

5.2 O PAPEL DAS *FINTECHS* NA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS EMPRESAS

No atual cenário de transformação digital no setor financeiro, as *fintechs* têm desempenhado um papel fundamental ao oferecer soluções inovadoras que estão revolucionando a forma como as empresas gerenciam suas finanças e operações, relata Santiago (2023c). Com a crescente adoção de tecnologias digitais, essas *startups* estão proporcionando eficiência, agilidade e conveniência aos processos financeiros, permitindo que as empresas se concentrem em suas atividades principais e impulsionem o crescimento dos negócios.

Uma estratégia cada vez mais lucrativa é a parceria entre diferentes tipos de empresas, como supermercados, e as *fintechs*. Essa colaboração tem se mostrado uma opção viável para empresas que desejam oferecer serviços financeiros aos clientes, mas não têm recursos para investir em uma equipe de desenvolvimento dedicada ou montar

uma estrutura completa de uma Instituição de Pagamento (IP). Nesse sentido, a CashWay lançou o produto *Fintech Hub*, que permite às empresas oferecerem serviços financeiros por meio de APIs, criando um MVP do projeto e proporcionando uma experiência financeira aos clientes com um investimento reduzido (Santiago, 2023c).

Essa abordagem simplificada oferece uma oportunidade para empresas que buscam implementar funcionalidades bancárias em seus negócios sem a necessidade de investir em um sistema completo. Por exemplo, uma corretora de seguros que identifica o potencial das funcionalidades bancárias para seus clientes agora pode optar por investir apenas na API, viabilizando a realização desse objetivo. (Santiago, 2023c)

Santiago (2023c) explica que essa parceria entre empresas e *fintechs* tem se mostrado uma solução valiosa em um cenário em que o número de investimentos em *startups* tem apresentado uma queda. Segundo o relatório Inside Venture Capital, da Distrito, no primeiro trimestre deste ano, foram registradas apenas 91 rodadas de investimento no Brasil, totalizando US\$ 247 milhões, representando uma redução de 86% em comparação a 2022. Diante dessa cautela dos empresários em realizar grandes investimentos, produtos como o da CashWay surgem como uma opção que agrega valor a um baixo custo, permitindo oferecer facilidades financeiras aos clientes e validar modelos de negócios antes de realizar investimentos mais expressivos, explica o CEO.

Em resumo, o CEO da CashWay Santiago (2023c) afirma que as *Fintechs* têm demonstrado seu protagonismo ao desempenhar um papel crucial na transformação digital das empresas, proporcionando soluções financeiras avançadas que impulsionam a eficiência, agilidade e crescimento. Com serviços como pagamentos digitais, gestão financeira baseada em nuvem, financiamento alternativo e o uso de tecnologias como Inteligência Artificial (IA) e Aprendizado de Máquina (ML), as *fintechs* estão capacitando as empresas de todos os tamanhos a adotarem tecnologias que anteriormente estavam disponíveis apenas para grandes corporações. Essa parceria entre empresas e *fintechs* abre portas para um futuro financeiro mais ágil e eficiente, proporcionando benefícios tanto para as empresas quanto para os consumidores.

5.2.1 O papel das *Fintechs* para o avanço das instituições e dos serviços financeiros

O mercado financeiro tem passado por transformações significativas impulsionadas pela adoção das novas tecnologias. Os grandes bancos tradicionais tiveram que se atualizar e modificar sua forma de operar e se relacionar com os clientes, destaca Santiago (2023b). Esse movimento é resultado, em parte, da atuação das *fintechs*, *startups* do setor financeiro que provocaram uma nova realidade para as instituições tradicionais e consolidadas no mercado.

Nesse contexto, Santiago (2023b) frisa que é importante destacar que as *fintechs* também precisam de apoio contínuo para manter a relevância dos negócios e continuar crescendo. Por isso, o papel das *fintechs* de tecnologia (*techfins*) é muito significativo, pois elas trazem novas ideias, soluções e serviços para o setor financeiro, incentivando o desenvolvimento de tecnologias que melhoram a experiência dos clientes e aumentam a eficiência operacional. Um dos principais benefícios proporcionados pelas *fintechs* é a ampliação da inclusão financeira, tornando os serviços financeiros mais acessíveis e convenientes para um público maior de consumidores, por meio de plataformas digitais e aplicativos móveis.

Um exemplo concreto dessa dinâmica é a parceria entre a CashWay, uma *fintech* de core banking, e a HR Digital, uma *Fintech* que recebeu recentemente autorização do Banco Central para movimentar conta de liquidação. Essa autorização permitiu à HR Digital gerenciar os recursos dos clientes de maneira direta, sem depender de outros bancos como intermediários. Essa conquista é um avanço significativo para a empresa, que oferece serviços de garantia de receita, empréstimos e financiamentos para o mercado condominial e projeta liberar R\$ 500 milhões em crédito somente neste ano (Santiago, 2023b).

No entanto, o CEO Santiago (2023b) destaca que o setor enfrenta desafios, como a complexidade da formalização e escrituração de operações de crédito no sistema financeiro, que envolvem diversas normas, resoluções e declarações exigidas pelo Banco Central. Nesse sentido, a tecnologia da CashWay, que funciona como um hub integrador de serviços, desempenha um papel essencial ao oferecer suporte ao HR Digital para superar esses desafios, garantindo que o processo seja conduzido e documentado de acordo com os requisitos financeiros, fiscais e regulatórios.

Esse exemplo ilustra como o mercado financeiro está conectado e como até mesmo empresas que surgiram no âmbito tecnológico crescem quando investem em soluções tecnológicas de outras instituições. Em resumo, as *fintechs* desempenham um papel fundamental no avanço das instituições financeiras, promovendo inovação, inclusão financeira, eficiência operacional e competitividade para o setor. É essencial que as instituições financeiras estejam atualizadas com as novidades do mercado, busquem parcerias e colaborações com as *Fintechs* para continuar evoluindo e atendendo às necessidades dos clientes de forma cada vez mais eficiente e personalizada (Santiago, 2023b).

5.2.2 Parceria entre corporações e *Fintechs* impulsiona o setor de tecnologia

De acordo com Santiago (2022) o setor de *fintechs* no Brasil tem recebido investimentos significativos, captando US\$ 3,7 bilhões em 176 rodadas de investimento no ano passado. Esse valor representa um aumento expressivo em relação a 2020, com um volume investido que é 2,5 vezes maior.

Esses dados destacam a relevância das *fintechs* no mercado brasileiro de *startups*, conforme revelado pelo relatório Inside Venture Capital, produzido pelo Distrito em parceria com o Bexs. A troca de experiências entre corporações e *fintechs* desempenha um papel fundamental no impulsionamento dessas *startups* e tem um impacto positivo no setor de tecnologia (SANTIAGO, 2022d).

Essa colaboração traz benefícios para ambas as partes envolvidas. Por um lado, as *fintechs* aprendem com a estrutura e a experiência das corporações, que têm anos de atuação no mercado, explica Santiago (2022d). Por outro lado, as corporações absorvem a cultura de agilidade e criatividade das *startups*. Essa combinação de inteligência e esforço resulta na entrega de produtos melhores para os clientes finais.

O CEO da CashWay explica que o segredo para o sucesso dessa parceria está no equilíbrio dos objetivos, pois nem sempre a relação é focada apenas nos ganhos financeiros, mas sim na ajuda mútua. Uma das principais lições desse processo de colaboração é a absorção de inteligência por ambas as partes. As corporações podem incorporar a cultura ágil das *startups*, que valorizam a capacidade de errar e corrigir rapidamente, acelerando assim os processos.

Por outro lado, Santiago (2022d) destaca que as *Fintechs* devem ouvir atentamente, analisar as tendências e prestar atenção no que as corporações estão estrategicamente colocando no mercado, buscando identificar a sinergia entre os produtos e aprendendo com a experiência das corporações.

Embora não exista um padrão definido para o processo de seleção de parceiros, algumas dicas são importantes. No caso da CashWay, por exemplo, a sinergia foi um dos fatores mais relevantes ao buscar uma corporação parceira. Ao estabelecer uma parceria com a SINQIA, foi possível compartilhar ideias, discutir desafios do mercado financeiro e identificar oportunidades de melhoria.

O maior desafio desse processo é analisar e interpretar de forma adequada o que está acontecendo no mercado. Atualmente, os empreendedores precisam agir com velocidade, mas essa velocidade deve estar alinhada com a demanda. É uma habilidade que todos devem desenvolver. Buscar parcerias com empresas líderes, que possuem profissionais experientes, proporciona às *fintechs* um conhecimento adicional.

Além disso, é possível aprender com a organização e a estrutura da corporação parceira. Ouvir atentamente e compreender a essência do que está sendo entregue e

como é possível evoluir são conselhos valiosos. No final, todos os envolvidos são beneficiados, inclusive o consumidor, conclui Santiago (2022d).

5.2.3 Protagonismo do *Open Finance* no Brasil.

Segundo Nunes (2021), o *open banking*, marca uma nova etapa na transformação digital do setor financeiro no Brasil. Esse sistema, desenvolvido pelo Banco Central, permite que os clientes compartilhem seu histórico financeiro com qualquer instituição bancária, independentemente de possuírem conta, e tem sido considerado uma revolução no setor, juntamente com o Pix. Além disso, espera-se a evolução natural para o *Open Finance*, um modelo em que outras áreas do mercado financeiro também poderão se beneficiar do sistema aberto.

O mesmo autor ainda explica que o *Open Finance* potencializa a cultura de ecossistema vivida pelas *startups* e exige que os atores do sistema financeiro cooperem e criem juntos um novo ambiente financeiro. Além disso, a abertura do sistema financeiro impulsiona a migração do dinheiro para os canais digitais. Essa transformação digital já não é mais uma vantagem competitiva para as empresas, mas uma obrigação devido à mudança inegável na relação entre banco e consumidor nos últimos anos.

Nunes (2021) fala também que por meio da abertura do sistema financeiro, as *fintechs* brasileiras terão acesso a dados sem precedentes. Atualmente, os grandes bancos detêm um monopólio de dados devido à concentração de consumidores. Quando ocorre a abertura do sistema e o cliente pode escolher, de forma segura, compartilhar suas informações bancárias com qualquer instituição, incluindo *fintechs*, o mercado se expande, gerando mais competição e permitindo a entrada de novos players com serviços e tecnologias inovadoras que transformarão o dia a dia do consumidor.

Segundo pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), no ano passado, as transações realizadas por meio do mobile banking representaram mais da metade (51%) do total das operações no país. Houve um aumento de 64% nas

transações com movimentação financeira feitas por meio do celular em 2020, impulsionado pelo contexto da pandemia e do auxílio emergencial. Espera-se que esse número continue crescendo. No entanto, uma pesquisa da Tecban e Ipsos revelou que 46% dos brasileiros estão preocupados com o compartilhamento de seus dados, devido à falta de conhecimento sobre como ocorre esse compartilhamento. Portanto, a segurança é um ponto crucial para transmitir confiabilidade durante essas mudanças. (Nunes, 2021)

É importante destacar que o compartilhamento de dados só será realizado com a autorização do cliente, sendo que cada autorização tem validade de 12 meses. O sistema precisa estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e ter suas próprias regras. A operação é segura, pois as instituições são obrigadas a garantir a proteção dos dados e só podem compartilhar as informações das pessoas após três etapas: consentimento, autenticação e confirmação do cliente. A participação no sistema é permitida apenas para instituições autorizadas, as regras de segurança devem ser seguidas e o Banco Central supervisiona todo o processo. (Nunes, 2021).

Diante disso, fica evidente que essa revolução no sistema financeiro visa facilitar a vida das pessoas e das instituições, e o compartilhamento de dados é uma decisão do cliente, que pode dar seu consentimento para explorar as novidades do mercado em benefício próprio, de forma segura, eficiente e transparente. A chegada do *Open Finance* cria um novo ambiente financeiro e não há como retroceder. O protagonismo das *fintechs* é inegável, resta saber se os demais atores desse ecossistema estão preparados para a disrupção.

Uma das tendências marcantes que emergiram na última década no mundo das *fintechs* de investimento foram os *robo advisors*. Essas plataformas possibilitam a automação e o gerenciamento de portfólios de investimentos de forma digital, oferecendo uma espécie de "consultoria financeira" por meio da utilização de algoritmos e inteligência artificial. Elas levam em conta o perfil de risco do investidor e identificam as melhores alternativas de investimento, proporcionando um acompanhamento contínuo e, quando

necessário, realizando ajustes automáticos para reequilibrar a carteira de investimentos, comenta Diniz (2020).

5.2.4 Os bancos tradicionais estão nesse movimento

Ainda sobre o assunto, Pellini (2020) destaca que os grandes bancos estão se esforçando para compreender e se adaptar a esse novo cenário, onde o jogo virou. Ao perceberem que não encontram todas as respostas internamente, eles estão percebendo a necessidade de se unirem aos seus maiores concorrentes nesse cenário, as próprias *Fintechs*. Abaixo, o autor cita alguns exemplos dessa transformação:

- O Santander foi o primeiro a utilizar a tecnologia *blockchain* para transferências internacionais, lançando o serviço *One Pay FX*, que permite aos clientes enviarem uma espécie de TED para outro país em apenas duas horas, em contraste com as antigas operações que levavam dias e exigiam vários intermediários.
- O Banco Itaú lançou o aplicativo *iti* para competir com outras empresas de meios de pagamento e *Fintechs*. Os usuários podem transferir dinheiro para o aplicativo de outras plataformas, inclusive por boleto bancário, e realizar pagamentos e transferências por meio do aplicativo, usando QR Code. O ITi tem como público-alvo os brasileiros de baixa renda e desbancarizados, pois não é necessário possuir conta bancária ou comprovar renda para se cadastrar.
- O BTG Pactual, maior banco de investimento da América Latina, entrou no mercado de criptoativos com o lançamento de sua própria moeda digital, o *ReitBZ*, lastreado no mercado imobiliário. Isso permite que pessoas de diferentes nacionalidades, como chineses ou alemães, participem do mercado imobiliário brasileiro ao adquirir esse ativo.

6 MUDANÇAS DISRUPTIVAS TRAZIDAS PELAS FINTECHS

Diante de todas as mudanças sociais e tecnológicas decorrentes desse novo método de realizar transações, gerenciar finanças e compartilhar informações, permitindo maior autonomia aos participantes do sistema e incluindo nele uma população que anteriormente estava excluída, torna-se imprescindível refletir sobre os fundamentos desse movimento. Compreender o suporte por trás dessa proposta é essencial para entender por que tais transformações têm o potencial de abalar uma estrutura tão estabelecida (Freitas, 2019).

Chishti e Barberis (2017) destacam claramente que, dentre todas as transformações trazidas pelas *fintechs*, as que causam um impacto disruptivo mais significativo são aquelas que servem como base para seus processos e criação. Isso inclui a maneira de lidar com informações que anteriormente estavam restritas a poucos, a especialização em nichos de mercado, especialmente aqueles com maior população desassistida, e a orientação voltada para a experiência que será oferecida ao cliente, ou seja, a forma como seu serviço é percebido orienta suas ações.

Essa possibilidade se torna viável graças ao acesso a tecnologias de ponta e revolucionárias a baixo custo, a uma geração de pessoas que nasce conectada a um mundo digital e ao amadurecimento de um novo ecossistema de empreendedorismo, onde soluções são concebidas desde o início para resolver problemas que persistiam por décadas. Esses fatores combinados possibilitam essa nova realidade que coloca em questionamento o modelo tradicional de consumo de serviços financeiros (Chishti; Barberis, 2017).

6.1 BLOCKCHAIN, BIG DATA E NUVEM

Com o amplo acesso às informações proporcionado pela revolução digital, os conceitos apresentados por McMillan (2018) sobre informações "*soft*" e "*hard*" tornam-se

mais acessíveis de serem compreendidos e mensurados na atualidade. As informações "soft", que envolviam juízo pessoal nas decisões, se tornam completamente obsoletas e inadequadas no contexto digital das *fintechs*, que se fundamentam em informações "hard", ou seja, dados concretos, quantitativos e verificáveis.

A evolução da tecnologia da informação promoveu uma transformação completa no gerenciamento de informações assimétricas. Agora, os prestadores de serviços podem ser monitorados pelos clientes de forma contínua, de qualquer lugar, graças ao acesso a informações "hard" confiáveis disponíveis por meio da internet.

Essa mudança é tão significativa que o antigo modelo de relacionamento bancário, com avaliação pessoal conduzida por especialistas de crédito em agências bancárias, com base em informações "soft", praticamente desapareceu (McMillan, 2018). O acesso às informações "hard" revolucionou a maneira como os serviços financeiros são prestados, proporcionando maior transparência e eficiência nas tomadas de decisão.

As tecnologias que sustentam as operações das *fintechs* não só possibilitam a desintermediação dos serviços, reduzindo custos e assimetria informacional, como também estão sendo empregadas na análise mercadológica e no desenvolvimento de novas formas de oferecer o que os clientes desejam (Freitas, 2019).

As *fintechs* se beneficiam de tecnologias que estão estreitamente interligadas, criando uma cadeia de valor na entrega final aos clientes. A computação em nuvem proporciona maior escalabilidade, permitindo acesso aos dados de qualquer lugar e ampla capacidade de armazenamento sem a necessidade de um servidor local. Essa capacidade expandida de armazenamento baseada na internet possibilita o acesso a uma vasta quantidade de informações não estruturadas disponíveis nas interações online - o chamado "big data". Além disso, ao adaptar o *blockchain*, inicialmente utilizado apenas para transações de criptomoedas, é possível fornecer transparência, segurança e credibilidade nas transações realizadas digitalmente, criando uma base de dados mais sólida e estruturada para interagir com os dados previamente armazenados (Freitas, 2019).

A adoção da computação em nuvem permite que sistemas e informações sejam acessados de qualquer lugar, com apenas um dispositivo e conexão à internet. Ao utilizar os recursos da nuvem, o armazenamento das informações não precisa mais depender de discos rígidos locais, e a manipulação de dados, como alterações, exclusões e inserções, pode ser realizada remotamente e simultaneamente por diversos usuários (Freitas, 2019).

Monaco (2018) destaca a importância do *big data* para as *fintechs*, possibilitando funções como:

- a) Segmentação de clientes: Analisar os hábitos de consumo de diferentes segmentos para personalizar produtos e serviços e aumentar a satisfação do cliente.
- b) Serviços personalizados: Oferecer pacotes personalizados, melhorando a infraestrutura para uma experiência mais fácil ao usuário e proporcionando recomendações para economia.
- c) Melhores recursos de *compliance*: Utilizar o *big data* para lidar com questões de privacidade e segurança, fornecendo informações relevantes para atender regulamentações.

Segundo Chishti e Barberis (2017), o *big data* é considerado a melhor tecnologia para implementar sistemas de compliance. Isso ocorre porque o *big data* resolve os principais desafios das tecnologias anteriores, como a flexibilidade da estrutura e a escalabilidade de dados. Os sistemas de *compliance* necessitam de uma ampla variedade de dados internos e externos (como dados de mercado, dados financeiros externos, dados governamentais, entre outros) para funcionar adequadamente. O *big data* proporciona a capacidade de lidar com essa grande quantidade de informações, tornando-se uma solução ideal para esses fins.

- a) Detecção de fraude: Identificar transações suspeitas ao comparar os padrões de consumo e comportamento online dos clientes.

b) Gerenciamento de riscos: Identificar e avaliar possíveis riscos de investimentos, permitindo estratégias de adaptação e minimização.

O *big data*, aliado aos dados em nuvem, confere às *Fintechs* um potencial significativo nas funções mencionadas acima, porém, não é capaz de eliminar completamente os riscos. Por outro lado, o *Blockchain* surge como a ferramenta capaz de eliminar os riscos transacionais de operações realizadas digitalmente, estabelecendo uma cadeia de valor nos serviços das *Fintechs*. Essa rede de informações criaria um autopolicimento, dispensando a necessidade de vigilância intrusiva como ocorre atualmente (Chishti; Barberis, 2017).

O *blockchain* é uma tecnologia inicialmente desenvolvida para validar transações com criptomoedas, como o *bitcoin*. No entanto, percebeu-se que ela poderia ser aplicada para dar suporte e validar outras transações, proporcionando maior credibilidade e confiança. Trata-se de uma forma organizada, descentralizada e transparente de registrar transações. Chishti e Barberis (2017) definem o *blockchain* como um "livro-razão público e imutável, que serve como registro das transações pioneiramente utilizadas pelo *bitcoin*".

6.2 ESPECIALIZAÇÃO

O sistema financeiro tradicional, com sua abordagem bancária abrangente, permitia equilibrar a concorrência entre instituições financeiras e manter o controle nas mãos de um grupo restrito de grandes instituições. Esse cenário dificultava o desenvolvimento e a competição de pequenas instituições, tornando praticamente impossível que elas pudessem crescer e competir no mesmo nível (Freitas, 2019). No cenário atual, a estratégia tradicional dos bancos não representa mais uma vantagem, mas sim um desafio a ser enfrentado. O sucesso de outros players se deve, em parte, à capacidade de focar em nichos bem segmentados da indústria, ao invés de tentar competir em todas as áreas. Enquanto os bancos sempre buscaram abranger todos os aspectos do espectro de serviços financeiros, encontram dificuldades à medida que

players alternativos oferecem serviços mais sofisticados e direcionados a clientes dentro de nichos específicos (Chishti; Barberis, 2017).

Diferentemente dos bancos tradicionais, as *fintechs* adotam uma estratégia de separação, com o objetivo de dominar setores específicos do mercado. De acordo com Chishti e Barberis (2017), as *fintechs* dividem os serviços bancários em categorias e se especializam em áreas específicas, em vez de oferecer todos os serviços de forma abrangente. Elas direcionam seus esforços e investimentos no desenvolvimento de um nicho que consideram mais atrativo, visando obter uma vantagem competitiva ao oferecer aquele serviço.

Segundo a ABFintech e PwC (2018), ao fragmentar os serviços bancários, as *fintechs* criam produtos mais direcionados para atender necessidades específicas dos clientes. Isso permite que os clientes não dependam exclusivamente de um único banco para suas necessidades financeiras, mas tenham opções de escolha, não apenas em termos de serviços especializados, mas também em relação a experiências superiores. A qualidade da experiência do cliente também é um fator crucial e está intimamente ligada à prestação desses serviços.

6.3 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Chishti e Barberis (2017) afirmam que, além do desenvolvimento das criptotecnologias (*blockchain*) e da adaptação das regulações, a experiência do cliente é um dos principais fatores de inovação que moldarão o futuro da indústria financeira. Embora seu impacto definitivo ainda não seja totalmente conhecido, é indiscutível que sua influência é extremamente relevante.

Com a crescente competitividade e a flexibilidade proporcionada pelas arquiteturas de tecnologia da informação, que permitem maior dinamismo e diversificação dos serviços financeiros, as *fintechs* priorizam o cliente, elaborando estratégias para atender

suas necessidades de velocidade, simplicidade e conveniência no dia a dia (Freitas, 2019).

As *fintechs* colocam os clientes no cerne de seu modelo de negócios. Elas estão focadas em fortalecer as ferramentas de interação com o cliente e adotar uma abordagem multicanal para oferecer vários pontos de contato, enriquecendo assim a experiência do cliente (CHISHTI; BARBERIS, 2017).

A AB*Fintech* e PwC (2018) enfatizam que a experiência proporcionada aos clientes é um dos principais impulsionadores do sucesso das *fintechs*. Ao concentrarem sua estratégia nesse aspecto, não apenas transformam a prestação de serviços, mas também identificam novos mercados e modelos de negócios.

7 OBJETIVOS X RESULTADOS

Este capítulo tem como base analisar os resultados da pesquisa, correlacionando com os objetivos geral e específicos, e assim verificar o atendimento efetivo e integral do propósito desta dissertação.

Quanto ao objetivo geral: *Analisar o surgimento e características das fintechs e seus impactos relacionados ao processo de inovação no setor financeiro nacional*, o estudo apresenta uma análise detalhada sobre o surgimento e as características das *fintechs*, bem como seus impactos relacionados à inovação no setor financeiro. No que diz respeito ao surgimento das *fintechs*, o texto aborda a origem e a definição dessas *startups* financeiras. Ele destaca como a combinação da inovação tecnológica com a necessidade de resolver problemas no sistema financeiro tradicional deu origem a esse novo segmento de mercado: As *fintechs* surgiram como resposta aos desafios enfrentados pelas instituições financeiras tradicionais, oferecendo soluções mais ágeis, eficientes e acessíveis aos clientes.

Em relação às características das *fintechs*, o estudo apresenta uma ampla gama de informações sobre como essas empresas utilizam intensivamente a tecnologia para oferecer serviços financeiros inovadores. Ele destaca que as *fintechs* atuam em diversas áreas, como pagamentos, empréstimos, investimentos, seguros, entre outros, e sua atuação tem sido pautada pela priorização da experiência do cliente e pela oferta de soluções mais personalizadas e convenientes.

Quanto aos impactos relacionados à inovação, o texto fornece uma análise abrangente sobre como as *fintechs* têm transformado o mercado financeiro. Elas têm sido uma força motriz para a inovação, promovendo mudanças significativas na forma como os serviços financeiros são oferecidos e acessados. A atuação das *fintechs* tem impulsionado a inclusão financeira, alcançando populações antes excluídas do sistema financeiro e tornando os serviços mais acessíveis.

Além disso, o estudo ressalta que as *fintechs* têm incentivado a concorrência no setor financeiro, levando as instituições tradicionais a aprimorarem seus serviços para se manterem competitivas. A colaboração entre as *fintechs* e as instituições bancárias inclusive é destacada como um fator que impulsiona a inovação no setor.

Em suma, a dissertação fornece uma análise abrangente e detalhada sobre o surgimento e as características das *fintechs*, bem como seus impactos relacionados à inovação no setor financeiro nacional. A pesquisa apresenta informações relevantes e atualizadas sobre o tema, demonstrando uma compreensão clara do papel das *fintechs* como agentes de mudança e inovação na indústria financeira. Portanto, o objetivo geral da dissertação foi plenamente atendido.

Quanto ao objetivo específico a) *Elaborar uma revisão de literatura sobre inovação tecnológica no setor financeiro e o conceito de fintechs*, ao analisar o estudo, fica claro que esse objetivo foi atendido de forma satisfatória. A pesquisa aborda de maneira abrangente os temas propostos, fornecendo informações relevantes e atualizadas sobre a inovação tecnológica no setor financeiro e a ascensão das *fintechs* como resultado dessa inovação.

Primeiramente, a análise sobre a inovação tecnológica no setor financeiro destaca que o conhecimento tecnológico é fundamental para o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros. A inovação é descrita como um processo que surge da sinergia entre diferentes áreas de conhecimento, com a capacidade de transformar ideias em produtos e serviços úteis para a sociedade. Essa análise demonstra uma compreensão clara do papel central da tecnologia na evolução do setor financeiro e como a inovação impulsiona o crescimento e a modernização das organizações.

Em seguida, a discussão sobre o fenômeno *fintech* apresenta uma definição clara do termo e sua origem, bem como a abordagem inovadora adotada por essas *startups* financeiras. O texto destaca que as *fintechs* utilizam a tecnologia de forma intensiva para oferecer serviços financeiros inovadores, priorizando a experiência e as necessidades dos usuários. As diversas áreas de atuação das *fintechs*, como banco digital,

pagamentos, empréstimos, financiamento, investimento, planejamento financeiro, seguros e microcrédito, são apresentadas, demonstrando a diversidade e o impacto abrangente dessas *startups* no mercado financeiro.

A discussão ainda aborda a disrupção causada pelas *fintechs* no mercado financeiro, destacando que elas têm sido uma força motriz para a transformação da indústria. Ao colocar o cliente no centro das decisões e desenvolver soluções mais ágeis, eficientes e personalizadas, as *fintechs* têm redefinido a forma como os serviços financeiros são oferecidos, criando um ambiente de maior transparência e competição. Essa análise mostra que as *fintechs* têm sido um agente de mudança significativo no setor financeiro, oferecendo uma proposta de valor mais atrativa para os clientes em comparação às instituições bancárias tradicionais.

Outro ponto importante abordado na discussão é a colaboração entre as *Fintechs* e as instituições bancárias tradicionais. O estudo destaca que muitos bancos têm optado por colaborar com as *fintechs* em vez de vê-las apenas como concorrentes. Essa colaboração permite que as instituições bancárias aproveitem o potencial disruptivo das *fintechs*, incorporando sua expertise e tecnologia em seus próprios modelos de negócios. Ademais, isso permite que as *fintechs* aproveitem os recursos e a base de clientes das instituições bancárias estabelecidas. Essa análise mostra que a parceria entre as *fintechs* e os bancos têm impulsionado a inovação e a modernização do setor financeiro, oferecendo serviços mais eficientes e melhores para os consumidores.

Portanto, ao analisar o trabalho acima, é evidente que o objetivo específico de elaborar uma revisão de literatura sobre inovação tecnológica no setor financeiro e o conceito de *fintechs* foi plenamente atendido. O trabalho oferece uma visão abrangente e atualizada sobre o tema, demonstrando uma compreensão clara do papel da inovação tecnológica no setor financeiro e do impacto das *fintechs* na transformação do mercado financeiro. A discussão também destaca a importância da colaboração entre as *fintechs* e as instituições bancárias tradicionais para impulsionar a inovação e oferecer melhores serviços aos consumidores.

Quanto ao objetivo específico b) *Investigar as ações de inclusão social promovidas pelas Fintechs através do processo de bancarização da sociedade*, o trabalho apresenta informações relevantes que permitem analisar e discutir esse objetivo específico de forma abrangente. O texto ressalta que as *fintechs* têm um papel essencial na promoção da inclusão financeira, especialmente em regiões remotas e entre a população mais pobre. Ao utilizar tecnologias móveis, como telefones celulares, as *fintechs* conseguem alcançar de forma mais eficiente e acessível essas populações. Isso demonstra que a atuação das *fintechs* tem contribuído positivamente para a inovação no acesso aos serviços financeiros, tornando-os mais inclusivos e disponíveis para um número maior de pessoas.

A bancarização tem um impacto significativo no contexto social, proporcionando facilidades e conveniências que fortalecem a autoestima e a inclusão social das pessoas. Ao fazerem parte do sistema financeiro, os indivíduos podem gerenciar melhor suas finanças pessoais e adotar práticas seguras na prestação de serviços financeiros. Além disso, a educação financeira é apontada como um fator importante para a inclusão financeira, permitindo que os consumidores usem os meios financeiros de forma mais segura e responsável.

As *fintechs*, aliadas à educação financeira, têm sido fundamentais para tornar os serviços financeiros mais acessíveis, simples e transparentes, melhorando a qualidade de vida das pessoas e estimulando a poupança responsável. Essa análise mostra que as *fintechs* têm tido um impacto positivo na sociedade, contribuindo para a inovação no setor financeiro ao promover a inclusão e melhorar a gestão financeira das pessoas.

Além disso, a pesquisa destaca a atuação das *fintechs* na promoção da inclusão financeira no Brasil. Por meio do PIX, um sistema de pagamento ágil e eficiente, as *Fintechs* têm impulsionado o aumento do acesso a serviços financeiros, e isso resultou em uma considerável redução no número de desbancarizados. Essa expansão do acesso a serviços financeiros demonstra que as *fintechs* estão contribuindo ativamente para a inovação no setor financeiro no país.

A pesquisa "*Fintech Deep Dive 2022*" revela que muitas *startups* financeiras estão desenvolvendo soluções alinhadas ao Open Finance e PIX, e os líderes do setor reconhecem a inclusão financeira como uma das principais áreas de oportunidade na América Latina. Isso indica que as *fintechs* estão investindo na criação de soluções que não apenas facilitam a vida dos usuários já inseridos no sistema financeiro, mas também buscam incluir aqueles que ainda estão à margem. Esse comprometimento das *fintechs* com a inclusão financeira reforça sua contribuição para a inovação na sociedade.

O estudo também destaca a parceria entre corporações e *fintechs*, que tem impulsionado o setor de tecnologia. Essa colaboração entre as empresas tradicionais e as *startups* financeiras permite a troca de experiências e conhecimentos, resultando na entrega de produtos e serviços melhores para os clientes finais. Essa integração e interação entre diferentes atores do mercado financeiro demonstra que as *Fintechs* têm sido agentes de inovação, alavancando o potencial disruptivo da tecnologia para oferecer soluções mais eficientes e adaptadas às necessidades dos consumidores.

Em suma, o presente trabalho apresenta uma análise abrangente sobre o impacto das *fintechs* na sociedade e sua contribuição para a inovação no setor financeiro. Por meio da promoção da inclusão financeira, do uso de tecnologias avançadas, da especialização em nichos de mercado e da priorização da experiência do cliente, as *fintechs* têm sido fundamentais para trazer transformações significativas no mercado financeiro, impulsionando a inovação e tornando os serviços financeiros mais acessíveis e eficientes para a sociedade como um todo. Dessa forma, o Objetivo Específico de Investigar as ações de inclusão social promovidas pelas *fintechs* através do processo de bancarização da sociedade foi plenamente atendido.

Quanto ao objetivo específico c) *Pesquisar a formação e características das Fintechs no Brasil; e d) Analisar a participação e relevância das Fintechs no setor financeiro do Brasil*, várias informações são apresentadas para destacar o crescimento e a diversificação das *fintechs* no mercado financeiro brasileiro, mostrando como essas

empresas inovadoras têm influenciado a forma como os serviços financeiros são oferecidos e acessados pelos consumidores.

Crescimento e diversificação das *fintechs*: O texto mostra que as *fintechs* surgiram como pioneiras em subsegmentos específicos, mas com o tempo, expandiram sua atuação para diversas áreas, incluindo pagamentos, gestão financeira, empréstimos, investimentos, seguros, entre outros. Essa diversificação demonstra a capacidade das *fintechs* de atender a diferentes necessidades dos clientes e oferecer soluções inovadoras para uma variedade de demandas no mercado financeiro.

Bancos digitais e a revolução no mercado financeiro: O surgimento de bancos digitais, como Nubank, Banco Original, Banco Inter e Next, trouxe uma nova dinâmica ao setor financeiro brasileiro. Essas instituições são nativas digitais, operando de forma totalmente online, e têm atraído uma parcela significativa de clientes que buscam experiências bancárias mais convenientes, transparentes e acessíveis.

Regulamentação das *fintechs*: O estudo destaca que as *fintechs* estão regulamentadas no Brasil desde 2018, com resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e a necessidade de autorização do Banco Central para operar como Sociedade de Crédito Direto (SCD) ou Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP). A regulação é vista como essencial para garantir um ambiente equilibrado e seguro para as operações das *Fintechs*, promovendo a inovação sem comprometer a estabilidade do sistema financeiro.

Desafios e impacto social: O estudo aborda alguns desafios enfrentados pelas *fintechs*, como o desconhecimento do público em relação a essas empresas. Ainda há uma parcela significativa da população que não está familiarizada com o conceito de *fintechs* e seus serviços. No entanto, a diversificação das soluções oferecidas pelas *fintechs* e seu foco em atender a população menos favorecida e excluída do sistema financeiro são apontados como fatores que podem ajudar a superar esse desafio.

Participação e relevância das *fintechs* no Brasil: O trabalho deixa claro que as *fintechs* têm tido um impacto significativo no cenário financeiro brasileiro, com sua

atuação disruptiva, inovação tecnológica e oferta de serviços financeiros mais acessíveis e eficientes. A expansão das *fintechs* também tem contribuído para aumentar a competição no setor financeiro, estimulando instituições tradicionais a aprimorar seus serviços para se manterem competitivas.

Em resumo, o estudo mostra que as *fintechs* no Brasil têm sido um catalisador de mudanças no setor financeiro, oferecendo soluções inovadoras e relevantes para os consumidores e promovendo a inclusão financeira. Sua regulamentação adequada e a diversificação das soluções oferecidas são fatores que têm impulsionado seu crescimento e relevância no país. Ainda há desafios a serem superados, mas as *fintechs* têm se consolidado como importantes atores no mercado financeiro brasileiro. Com isso, notadamente, os objetivos específicos de Pesquisar as *fintechs* no Brasil e Analisar sua relevância no setor financeiro nacional também foram atendidos de forma integral.

8 CONCLUSÃO

Diante do exposto nesta dissertação intitulada "***Fintechs* como agentes de Inovação no Setor Financeiro Nacional**", torna-se evidente o papel transformador e impactante das *fintechs* no cenário financeiro nacional. Ao longo desta pesquisa, foi analisado o surgimento e as características dessas *startups* financeiras, bem como seus profundos e positivos impactos relacionados à inovação no setor financeiro.

As *fintechs* surgiram como resposta à necessidade de inovação no sistema financeiro tradicional, utilizando intensivamente a tecnologia para oferecer serviços financeiros mais ágeis, eficientes e acessíveis aos clientes. Com uma atuação diversificada em diversas áreas, como pagamentos, empréstimos, investimentos, seguros e mais, as *fintechs* demonstraram sua capacidade de atender às necessidades variadas do mercado e da população.

Uma das principais contribuições das *fintechs* é a promoção da inclusão financeira, alcançando segmentos antes excluídos do sistema financeiro, como populações remotas e de baixa renda, por meio do uso de tecnologias móveis e soluções inovadoras. Esse aspecto é de extrema importância para fortalecer a autoestima e a inclusão social das pessoas, permitindo que elas tenham acesso aos serviços financeiros essenciais para a sua qualidade de vida.

Além disso, a atuação das *fintechs* tem incentivado a concorrência no setor financeiro, levando as instituições bancárias tradicionais a melhorarem seus serviços para se manterem competitivas. A colaboração entre as *fintechs* e as instituições bancárias também tem impulsionado a inovação, resultando em uma abordagem mais centrada no cliente e no desenvolvimento de soluções mais eficientes.

No contexto brasileiro, a regulamentação adequada das *fintechs* tem sido fundamental para garantir um ambiente equilibrado e seguro para as suas operações, ao mesmo tempo em que permite a liberdade para inovar e transformar o setor financeiro. A expansão das *fintechs* no país demonstra sua crescente relevância e sua contribuição para tornar os serviços financeiros mais acessíveis, simples e transparentes.

Diante dos avanços tecnológicos e das transformações no mercado financeiro, esta dissertação mostrou que as *fintechs* são verdadeiras agentes de mudança e inovação na indústria financeira. Seu crescimento exponencial e suas soluções disruptivas têm impactado positivamente a sociedade, promovendo uma inclusão financeira mais ampla e incentivando o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pelas instituições financeiras tradicionais.

Portanto, com base nos resultados desta pesquisa, é possível concluir que as *fintechs* são uma resposta promissora aos desafios do setor financeiro, e seu papel como fomentadoras da inovação é inegável. O contínuo desenvolvimento tecnológico e a busca por soluções mais inclusivas e eficientes são caminhos promissores para a evolução das *Fintechs*, contribuindo para um sistema financeiro mais moderno, acessível e alinhado às necessidades da sociedade.

Essa análise revela a importância de se acompanhar e incentivar o crescimento das *fintechs*, bem como criar um ambiente regulatório que promova a inovação responsável e segura. A convergência entre tecnologia e serviços financeiros é uma tendência irreversível, e as *fintechs* estão na vanguarda dessa transformação, impulsionando o setor e proporcionando benefícios tangíveis para a sociedade.

Diante disso, conclui-se que o estudo das *fintechs* como agente de inovação é um campo de pesquisa em constante expansão, com amplas oportunidades para o desenvolvimento de novos estudos e abordagens. A contribuição dessas *startups* financeiras para a evolução do mercado financeiro é inegável e sua atuação continuará moldando o futuro das finanças e da inclusão financeira no Brasil e no mundo.

Uma sugestão para futuras pesquisas é a análise do impacto das *fintechs* em Santa Catarina. Isso envolveria a investigação de como essas *startups* financeiras se adaptam às particularidades do mercado local e seu potencial para promover o desenvolvimento econômico e a inclusão financeira na região. Além disso, explorar a regulamentação e o ambiente de negócios específicos de Santa Catarina que seria crucial para apoiar o crescimento responsável das *fintechs* na área, fornecendo *insights* relevantes para políticas públicas e servindo de referência para outras regiões

do Brasil. Por último, a sugestão é explorar as questões ligadas a bancarização da população, que vem sendo trabalhada pelas *fintechs*, sob o ponto de vista da inclusão social.

REFERÊNCIAS

ACCENTURE. **The future of fintech and banking**: digitally disrupted or reimaged?. Ireland: Accenture, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS. **Quem somos**. 2023. Disponível em: <https://abfintechs.com.br/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS; PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES INDEPENDENTES. **Pesquisa Fintech Deep Dive 2022**. 2023. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/setores-atividade/financeiro/2022/pesquisa-fintech-deep-dive-2022.html>. Acesso em: 28 jul. 2023.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE TECNOLOGIA. **Sobre nós**. 2023. Disponível em: <https://www.acate.com.br>. Acesso em: 14 jul. 2023.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE TECNOLOGIA. **Com cenário desafiador, Fintech Trends aponta futuro das empresas através da governança, inovações e oportunidades**. 2023. Disponível em: <https://www.acate.com.br/noticias/fintech-trends/>. Acesso em: 28 jul. 2023.

BADEN-FULLER, C.; HAEFLIGER, S. Business Models and Technological Innovation. **Long Range Planning**, v. 46, n. 6, p. 419-426, dez. 2013.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 8 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária 2017**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2017.pdf. Acesso em 15 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária 2019**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2019.pdf. Acesso em 15 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de economia bancária 2020**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020.pdf. Acesso em 15 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária 2022**. Disponível em: Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb2022p.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2023.

BARBOSA, Roberto Rodrigues. **Fintechs**: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro. 2018. 129 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2018.

BARROSO, L. C. Tecnologia bancária: evolução recente e tendências. **Informe ETENE**, Ceará, v. 3. n. 2, p. 1-24, abr. 2018.

BAZANELLA, R. A. **Fintechs no Brasil: um panorama do período pós crise de 2008 até a atualidade**. 2018. 54p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Economia) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Economia, 2018.
brasileiros jovens. 2022.

CAMARGO, P. O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/hn9cv/pdf/camargo-9788579830396-01.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2023.

CENTRAL banks make record \$15.7bn gold purchases. **Financial Times**, Londres, 31 jul 2019. Disponível em: <https://www.ft.com/content/b62ebb1a-b3a6-11e9-bec9-fdcab53d6959> .Acesso em: 10 jun. 2023.

CHISHTI, S.; BARBERIS, J. **A revolução FinTech**: o manual das startups financeiras. Tradução de Samantha Batista. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

COASE, R. H. The nature of the firm. **Economica**, New Series, v. 4, n. 16, nov. 1937

CRUZ, A. J. B. *et al.* Fintech: Tecnologia, inovação e revolução no sistema bancário. **Revista Eletrônica Anima Terra**, Mogi das Cruzes, n. 15, p. 119-132, 2. semestre 2022.
das fintechs. 2022. Disponível em: <https://unico.io/agencia-unico/tecnologia-custo-menores-e-mais-seguranca-promovem-o-avanco-das-Fintechs>. Acesso em: 05 jul. 2023.

DATHEIN, R. **Um esboço da teoria keynesiana**. 2002.

DIETZ, M.; VINAYAK, H. V.; LEE, G. Bracing for seven critical changes as fintech matures, **McKinsey & Company**, nov. 2016. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/bracing-for-seven-critical-changes-as-fintech-matures>. Acesso em: 11 mar. 2023.

DINIZ, B. **O fenômeno Fintech**: tudo sobre o movimento que está transformando o

DISPARTE, D. A. One thing is clear from Davos, blockchain is out of beta. **Forbes**, Nova York, 28 jan. 2018. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/dantedisparte/2018/01/28/one-thing-is-clear-from-davos-blockchain-is-out-of-beta/#7a9eb9ab9d4f>. Acesso em: 12 jul. 2023.

DISTRITO. **Fintech**: O que é e como impacta o mercado. 2022. Disponível em: <https://distrito.me/blog/fintech/>. Acesso em: 11 jul. 2023.

ESTEVEES, P. C. L. **Fatores Determinantes de Mudanças na Estrutura Competitiva do Sistema de Ensino Superior de Santa Catarina**. Tese (Doutorado)- Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

EY. **Global Fintech Adoption Index 2019**. Disponível em: https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/banking-and-capital-markets/ey-global-fintech-adoption-index.pdf. Acesso em: 11 jul. 2023.

FAWCETT, S. E. *et al.* Information technology as an enabler of supply chain collaboration: a dynamic-capabilities perspective. **The Journal of Supply Chain Management**, v. 47, n. 1, p. 38-59, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-493X.2010.03213.x>. Acesso em: 27 nov. 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia Bancária 2013**. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria_2013.pdf Acesso em: 7 mai. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018**. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf Acesso em: 7 mai. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202020%20VF.pdf> Acesso em: 7 mai. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf> Acesso em: 7 mai. 2023.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2023.

FINTECH. **Saiba tudo sobre a origem e o crescimento das Fintechs**. 2019.

Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/fintech/crescimento-das-fintechs/> . Acesso em: 24 jun. 2023.

FINTECHLAB. **Report Fintech Lab**. São Paulo. 2016. Disponível em:

[http://fintechlab.com.br/wp-](http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf)

[content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf](http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf).

<https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb2022p.pdf>

. Acesso em: 10 jul. 2023.

FINTECHS desbravam interior do país atrás de clientes ainda 'sem banco'. **Exame**, 2021. Disponível em: <https://exame.com/future-of-money/fintech/Fintechs-desbravam-interior-do-pais-atras-de-clientes-ainda-sem-banco>. Acesso em: 18 jul 2022.

FINTECHSBRASIL. **Banco digital já é principal instituição da maioria dos brasileiros jovens**. Disponível em: <https://fintechsbrasil.com.br/2022/02/09/maioria-dos-brasileiros-jovens-ja-usa-banco-digital-como-principal-instituicao-financeira-diz-pesquisa-percentual-e-maior-entremais-pobres>. Acesso em: 05 jul. 2023.

FONSECA, C. E. C.; DINIZ, E. H.; MEIRELLES, F. S. **Tecnologia bancária no Brasil**: uma história de conquistas, uma visão de futuro. São Paulo: FGVRAE, 2010

FREITAS, D. O. **Fintechs e bancos**: o impacto do revolucionário sobre o tradicional. 2019. 60p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOPACEK, M. C. Como as fintechs contribuem com a inclusão e educação financeira no país?. **Economia SC**, 11 ago. 2022. Disponível em:

<https://economiasc.com/2022/11/08/como-as-fintechs-contribuem-com-a-inclusao-e-educacao-financeira-no-pais/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

LACASSE, R. M. A. *et al.* **Digital Tsunami**: FinTech and Crowdfunding. Québec: Di2016, 2016.

LOPES, Y.; ZILBER, M. A. Inovação e vantagem competitiva: um estudo em fintechs brasileiras. **Revista Inovação Tecnológica**, v. 7, n. 2, p. 1-18, 2017.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. 10. reimp. São Paulo: EPU, 2007

MAGNUSON, W. Regulating FinTech. **Vanderbilt Law Review**, n. 4, maio 2018.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, D. **Fintech é principal tese de investimento de VCs, mostra estudo**. 24 nov. 2021. Disponível em: <https://finsiders.com.br/2021/11/24/fintech-e-principal-tese-de-investimento-de-vcs-mostra-estudo/> Acesso em: 14 jul. 2023.

MCMILLAN, J. **O fim dos bancos: moeda, crédito e revolução digital**. Tradução de mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

MOMPEAN, A. **É inovação? Interessa aos bancos**. FEBRABRANTech, 2016. Disponível em: <https://febrabrantech.febraban.org.br/temas/inovacao/e-inovacao-interessa-aos-bancos>. Acesso em 16 nov. 2023.

MONACO, J. Big Data e seu papel na evolução da Fintech. **Semantix**, São Paulo, 25 jul. 2018. Disponível em: <https://www.semantix.com.br/blog/big-data-e-seu-papel-na-evolucao-da-fintech/>. Acesso em 10 jul. 2023.

NELSON, R. R.; WINTER, S. G. **An evolutionary theory of economic change**. Cambridge: Harvard University Press, 1982.

NUNES, F. Fintechs assumem o protagonismo do open finance no Brasil. **Economia SC**, 26 out. 2021. Disponível em: <https://economiasc.com/2021/10/26/fintechs-assumem-o-protagonismo-do-open-finance-no-brasil/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

NUNES, F. Fintechs x bancos: desburocratizar é a chave para atrair clientes. **Economia SC**, 25 fev. 2022. Disponível em: <https://economiasc.com/2022/02/25/fintechs-x-bancos-desburocratizar-e-a-chave-para-atrair-clientes/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

OLIVEIRA, E. **Startups fintechs no Brasil: um estudo sobre os principais impactos sociais e mercadológicos nos últimos 10 anos**. 2019. 58p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Econômicas) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Brasília, 2019.

ONZI, V. *et al.* **Startups Fintechs: uma análise a partir do radar da inovação**. **E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial**, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 3-21, 2017.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Oslo Manual: the measurement of scientific and technological activities**. Paris: OECD, 2005.

PELLINI, R. **O futuro do dinheiro: banco digital, fintechs, criptomoedas e blockchain: entenda de uma vez por todas esses conceitos e sabia como a**

tecnologia dará liberdade e segurança para você gerar riqueza. São Paulo: Gente, 2020.

RIFKIN, J. **Sociedade com custo marginal zero**. São Paulo: M. Books do Brasil,

SANTIAGO, F. Como a parceria entre corporações e fintechs impulsiona o setor de tecnologia. **Economia SC**, 10 mar. 2022. Disponível em: <https://economiasc.com/2022/03/10/como-a-parceria-entre-corporacoes-e-fintechs-impulsiona-o-setor-de-tecnologia/>. Acesso em: 14 jul. 2023.

SANTIAGO, F. Fintechs estão na linha de frente da inclusão financeira no Brasil. **Economia SC**, 10 abr. 2023. Disponível em: <https://economiasc.com/2023/04/10/fintechs-estao-na-linha-de-frente-da-inclusao-financeira-no-brasil/>. Acesso em: 14 jul. 2023. 2023^a

SANTIAGO, F. O papel das fintechs na transformação digital das empresas. **Economia SC**, 12 jul. 2023. Disponível em: <https://economiasc.com/2023/07/12/o-papel-das-fintechs-na-transformacao-digital-das-empresas/>. Acesso em: 14 jul. 2023. 2023^c

SANTIAGO, F. O papel das techfins para o avanço das instituições e dos serviços financeiros. **Economia SC**, 17 maio 2023. Disponível em: <https://economiasc.com/2023/05/17/o-papel-das-techfins-para-o-avanco-das-instituicoes-e-dos-servicos-financeiros/> Acesso em: 14 jul. 2023. 2023^B

SCHUMPETER, J. A. **Capitalism, socialism, and democracy**. New York: Harper, 1942.

SCHUMPETER, J. A. **The theory of economic development**. Cambridge: Harvard University Press, 1934.

SCIARRETTA, T. **Fintechs desafiam e atraem interesse de bancos**. 2018. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/fintechs-desafiam-e-atraem-interesse-de-bancos>. Acesso em: 18 jul. 2022.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Arquivo eletrônico. 4 ed. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: https://tccbiblio.paginas.ufsc.br/files/2010/09/024_Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes1.pdf. Acesso em: 08 nov. 2022.

SOARES, P. I. **O surgimento das Fintechs no Brasil e seu impacto no setor bancário (2009-2021)**. 2023. 64p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Econômicas) - Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2023.

THE FINTECH Revolution. **The Economist**, 09 maio 2015. Disponível em:

<https://www.economist.com/leaders/2015/05/09/the-fintech-revolution>. Acesso em 17 jul. 2023.

TIGRE, P. B. **Gestão da inovação**: a economia da tecnologia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

UNICO. **Tecnologia, custo menores e mais segurança promovem o avanço** UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SÃO PAULO. Biblioteca Dante Moreira Leite. **O que é Revisão da Literatura?** Instituto de Psicologia. USP – Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.ip.usp.br/portal/images/biblioteca/revisao.pdf> . Acesso em: 21 nov. 2022.

WIRTZ, B. W.; SCHILKE, O.; ULLRICH, S. Strategic Development of Business Models. **Long Range Planning**, v. 43, n. 2-3, p. 272-290, abr. 2010.