

FINTECH: TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E REVOLUÇÃO NO SISTEMA BANCÁRIO

ANA JULIA BONIFÁCIO DA CRUZ¹
 ANDREZA PAULA LOURO FONTANEZI²
 JULIANA LIMA CORREIA DOS SANTOS²
 ROSIANE SANTOS COSTA²
 TÂNIA AUGUSTA FERREIRA³

RESUMO

O advento da revolução bancária trouxe como alternativa de utilização dos serviços financeiros, novos modelos de negócios: as *Fintechs*, instituições totalmente virtuais que surgiram com o intuito de facilitar e proporcionar mais autonomia aos usuários. Essa proposta tem se expandido a cada ano, e hoje já não mais representa apenas uma ideia ou teste, e sim, podem se tornar o futuro que vem pela frente. Por isso, por meio da pesquisa bibliográfica e de campo, buscou-se responder se as *Fintechs* podem ser consideradas de fato o futuro do mercado financeiro?! Para tanto, foi estabelecido como objetivo analisar de um panorama sistêmico o fenômeno *Fintechs*. Por meio do questionário aplicado com 256 correntistas foi possível observar que muitos de fato utilizam as *Fintechs*, e uma questão muito interessante, é que outros estão abertos a nova proposta e visualizam os benefícios, o que propicia um futuro muito mais promissor.

Palavras-chave: Revolução, Fintechs, Bancos.

ABSTRACT

The advent of the banking revolution has brought new business models as an alternative for the use of financial services: Fintechs, entirely virtual institutions that have emerged with the intention of facilitating and providing more autonomy to users. This proposal has been expanding every year, and today no longer represents just an idea or a test, but rather, may become the future that lies ahead. Therefore, by means of bibliographic and field research, we sought to answer whether Fintechs can really be considered the future of the financial market! To this end, it was established as an objective to analyze the Fintechs phenomenon from a systemic point of view. Through the questionnaire applied to 256 account holders, it was possible to observe that many in fact use Fintechs, and a very interesting question is that others are open to the new proposal and visualize the benefits, which provides a much more promising future.

Key words: Revolution, Fintechs, Banks.

¹Graduanda, Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba – FATEC. E-mail: ana.cruz14@fatec.sp.gov.br

²Graduanda, Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba – FATEC.

³Especialista em Marketing e Negócios – FATEC-Faculdade de Tecnologia de Itaquaquecetuba.

INTRODUÇÃO

No início do século XXI, em meados 2008, muitas empresas passaram fazer o uso gradativo da tecnologia para aprimorar seu modo de operação. Estas inovações por sua vez, tornaram o mercado extremamente competitivo e os consumidores muito mais exigentes.

O sucesso de uma organização, atualmente, só é possível se ela for capaz de driblar a concorrência e aproveitar novas oportunidades de negócios. Dentre as que estão surgindo, destacam-se as *Startups*, que em finanças são chamadas de *Fintechs*, um termo em inglês criado por meio da junção de finanças e tecnologia.

A revolução trazida por elas, está fazendo com que seja transformado o modo de aplicação das funcionalidades financeiras e, o que aparentemente era algo passageiro, tem tomado proporções cada vez mais extensas, e representado o salto da tecnologia, abertura de mudanças e modernização, mas, principalmente, a desburocratização bancária.

Contudo, deve-se levar em consideração um fator muito importante que é o desconhecimento, uma vez que muitos correntistas hoje utilizam as empresas, mas, na grande maioria dos casos não sabem o que elas são e nem o que representam.

Considerando ainda este cenário, o fato inegável é que as *Fintechs*, estão conquistando espaço significativo no mercado financeiro e construindo sua trajetória, o que levanta uma importante questão, seriam as *Fintechs* o futuro do mercado Financeiro?

Para responder este questionamento, foi analisado de um panorama geral todo o fenômeno *Fintechs*, pontuadas suas características principais, e o que as fazem tão diferentes dos bancos tradicionais, para constatar por meio da pesquisa de campo que foi desenvolvida com foco nos correntistas de um modo geral, a sua aceitação e utilização.

Este artigo se justifica, pela importância de informar os leitores sobre a iniciativa *Fintech* e seu desenvolvimento até os dias atuais, foi utilizado o respaldo da pesquisa bibliográfica e como mencionado, da pesquisa de campo, pois ninguém melhor que os próprios correntistas para mostrar como se encontram a aceitação e utilização destas empresas que estão por revolucionar aquilo que se conhece como mercado financeiro. Então convidamos os leitores, a explorar um pouco dessa realidade que está debaixo de nossos olhos, e se faz necessário conhecer.

MATERIAL E MÉTODOS

Segundo Cerbasi (2016), Banco é a instituição que pede dinheiro emprestado de uns para emprestar a outros. Mesmo de forma inconsciente, emprestamos dinheiro aos Bancos, que trabalham com um “*marketing* de credibilidade” para que as pessoas se sintam seguras em depositar seu dinheiro nele.

Cerbasi (2016), também completa dizendo que, podem ser entendidos como Banco convencional, a instituição financeira que tem como atividades principais receber depósitos em conta corrente, efetuar empréstimos, aplicar capitais, efetuar cobranças, operar no mercado cambial etc., com o diferencial de possuírem uma ou mais agências físicas.

De acordo com Dantas (2016), por vários anos, estes mesmos Bancos convencionais, acostumaram a população com a ideia de que só existia uma maneira de resolver suas adversidades financeiras: a forma presencial, ou seja, indo diretamente a uma agência bancária, lotéricas ou caixa 24 horas. Porém, com um mundo mais globalizado e tecnológico, se fez necessário evoluir, e foi desse conceito que surgiram as *Fintechs* (*Startups* de serviços financeiros), que têm como intuito facilitar a vida dos usuários.

Se fosse possível viajar no tempo e trazer uma pessoa de 2008 para os dias atuais, certamente essa pessoa se surpreenderia com as inovações alcançadas nos serviços financeiros, provocadas por constantes transformações na Tecnologia da Informação (TI), no comportamento do consumidor e em seu estilo de vida. [...] Da inteligência artificial aos

ativos digitais, é inegável que os rápidos avanços tecnológicos estão transformando o segmento financeiro no mundo todo, criando oportunidades e novos desafios. (DINIZ, 2020, p. 14)

Segundo Diniz (2020), toda essa tecnologia de soluções financeiras que ganharam maior foco e estrutura em meados de 2015, veio para saciar os anseios dos consumidores que estavam cada dia mais exigentes, trazendo melhorias com a redução de custos em operações financeiras e melhor experiência para os consumidores da tecnologia, e que, é praticamente impossível prever o impacto ao certo de toda essa revolução, impacto este sem precedentes em um mercado como já mencionado por Dantas (2016), historicamente tradicional e conservador.

Dantas (2016), completa ainda dizendo que antigamente os indivíduos tinham que enfrentar filas enormes para poder solucionar algum entrave ou até mesmo adquirir quaisquer serviços financeiros mas, contemporaneamente, com apenas um clique, realiza-se um empréstimo ou até mesmo se financia um imóvel de forma rápida, sem a necessidade de documentos originais e cópias, com funcionamento 24 horas por dia e sete dias da semana, o que deixa o consumidor como centro e dono de suas decisões financeiras, como menciona Diniz (2020, p. 15) “[...], mas que estão sendo substituídas por algoritmos e tecnologias que priorizam o usuário ao elevar a sua experiência e colocá-lo no centro de suas decisões financeiras, é o alicerce sobre o qual se baseiam as *Fintechs*”

Ainda de acordo com Dantas (2016), o público-alvo desses aplicativos de soluções financeiras, tem a idade entre 18 e 30 anos, pois segundo Grubb (2018) a geração X, *Millenials* e Z se sentem mais confortáveis com uma tecnologia de ponta em suas mãos do que se deslocar até uma agência para solucionar problemas com um gerente bancário.

Falando diretamente de *Fintech*, Diniz (2020), diz que o começo do movimento tal qual como é contextualizado na atualidade, se deu no final da década de 1990, a mesma época inclusive na qual o mercado financeiro buscava soluções para se reerguer da Crise Bancária, mencionada anteriormente por outros autores, com a criação do PayPal, em Palo Alto, Califórnia, EUA , conhecida por

vários especialistas no tema, como a primeira *Fintech* do mundo, tendo relevante influência na mudança e percepção das pessoas quanto essa nova proposta de utilização dos serviços que antes só pareciam ter uma única alternativa de acesso: os Bancos Convencionais.

PayPal- a *Fintech* original. Muito antes do termo *Fintech* se tornar tão conhecido, o conceito que norteia as empresas inovadoras já era praticado pelo, atual gigante, PayPal. [...] no site ou aplicativo do PayPal, é possível fazer pagamentos e transferir dinheiro-inclusive envolvendo diferentes moedas. Os serviços podem ser usados entre pessoas físicas e jurídicas. [...] (DINIZ, 2020, p. 32).

É importante mencionar ainda que, ao chegar até aqui, o leitor já tenha ideia ou pareça óbvio, de acordo com Diniz (2020), que o surgimento das empresas, novos modelos de negócios, se deu por meio da intensa utilização e adoção da Internet e Tecnologia da Informação (TI), e não somente que essa prática tem pavimentado o caminho para o surgimento de diversas outras tecnologias.

Porém, é imprescindível que se saiba segundo Diniz (2020), que não completamente a internet, houveram outros pontos que aliados a ela tornaram esse movimento possível, tal como as lacunas que estavam em aberto na vida e nas necessidades dos consumidores, como sim, o uso da tecnologia para facilitar e acompanhar um público que estava cada vez mais exigente, bem como a simplicidade e atenção para com as necessidades de pessoas que só necessitavam serem ouvidas e assessoradas, quando pelo contrário encontravam massificação, desgastes e dores de cabeça.

Diniz (2020), menciona também que as *Fintechs* vieram para trazer mudanças, alteraram o pensamento dos consumidores, a forma de se acessar os serviços financeiros e principalmente, as necessidades e expectativas do consumidor.

Para não restar questionamentos de quem são as tão inovadoras empresas, o site *Totvs* (2020), contribui com os autores até aqui mencionados, dizendo que uma *Fintech* é basicamente uma organização que se utiliza das inovações tecnológicas para atuar com serviços financeiros, possibilitando outras e melhores opções para

utilização das funcionalidades financeiras. Baseando-se nos mesmos conceitos das *Startups* (empresas ou plataformas criadas com base totalmente tecnológica), elas prezam pelo crescimento em seu meio de atuação, neste caso o bancário, como a escalabilidade e desburocratização (um de seus principais objetivos), dos processos financeiros convencionais, setor em que têm se consolidado cada vez mais.

O ano de 2021 foi transformador e mostrou essa consolidação das *Fintechs*, o que parecia um pequeno nicho como citamos no início deste artigo, foi o setor com maiores contribuições segundo Lazarow (2022), as empresas receberam mais de US\$ 130 bilhões só em investimentos, cerca de 20% de todo o capital de risco investido no ano. Além do aumento exponencial e significativo no número de *Startups* que abriram capital nas bolsas mundiais comparando agora com o ano retrasado (2020).

O fator inegável é que esta revolução vem acontecendo há um tempo e este ano de 2022, reserva muitas outras inovações no setor que começam a desenhar um futuro mais palpável e possível pois, ainda de acordo com Lazarow (2022), as *Startups* continuarão tendo significativa responsabilidade na expansão da inclusão financeira e da oportunidade de modificação benéfica da vida dos usuários.

Outra grande aposta das *Fintechs*, é o investimento na gama de ferramentas mais especializadas, visto que inicialmente elas chegaram oferecendo soluções mais generalizadas, “um brinde as pequenas e médias empresas! Veremos soluções de *softwares* e pagamentos verticais específicas para todo tipo de atividade” Lazarow (2022). Elas investirão em sistemas que consigam operar entre si ou com outros, por meio de padrões abertos, independente de qual tecnologia (linguagem) utilizem e de onde estão instalados.

Uma iniciativa muito interessante que o Lazarow (2022) aponta também, é uma proposta que já foi utilizada há muito tempo pela empresa *Facebook*, que é o *Social Login* (Sistema Informatizado da Administração Pública), o qual visa tornar o acesso cibernético ainda mais seguro.

Outro aspecto de mudança a se considerar, é que nesse novo cenário muito mais maduro que se encontram as empresas, as fusões e aquisições entre elas e os Bancos Convencionais se tornarão estratégia fundamental de atuação, “Serão o pilar das discussões nos conselhos de Administração e das oportunidades de crescimento estratégico no próximo ano” Lazarow (2022). E ao mesmo tempo como já vem ocorrendo de forma ainda discreta, as instituições financeiras tradicionais irão buscar cada vez mais expandir seu conjunto de soluções e modernização das tecnologias utilizadas.

À medida que a digitalização continua seu crescimento exponencial, veremos uma colaboração cada vez mais profunda entre *Fintechs* e empresas tradicionais do setor financeiro, que agora estão caminhando para relacionamentos completamente simbólicos. Lazarow (2022).

Ou seja, aquela visão inicial de concorrência entre Bancos Físicos e Bancos Digitais, começa a ser realmente desmistificada e as *Fintechs* vistas agora em posição de liderança propiciam a transformação digital, que criará flexibilidades em escala para ambos os lados.

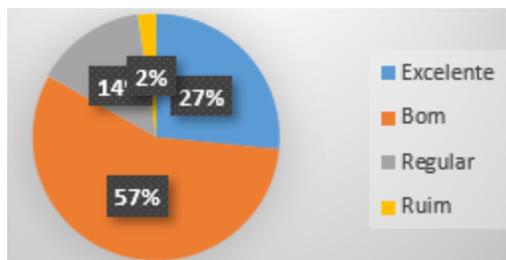
E por fim, há ainda a previsão do *Web3* (uma promessa de internet descentralizada), que criará novas e valiosas oportunidades de negócios, e terão como objetivo abrir uma vertente mais ampla de reconfiguração da avaliação de crédito, da verificação de identidade e da prevenção de fraude, mostrando com isso que há de fato um oceano de possibilidades para o setor, como explica o site Lazarow (2022), impulsionadas pelas empresas, bem como os desafios que certamente elas irão encontrar, pois toda mudança encontra desafios para acontecer.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Além de todo o embasamento teórico encontrado pelos autores experientes no tema, é preciso entender como se encontram o conhecimento, aceitação e utilização das *Fintechs* pela população, foi aplicada uma pesquisa com os correntistas sem distinção de gêneros, localidade ou classe social, pois entende-se que esses quesitos não impactam na utilização das plataformas. Foi desenvolvido um questionário por meio da plataforma *FORMS*, da empresa *Google*, de 10 perguntas, com o objetivo primário de verificar se os usuários das plataformas financeiras digitais sabem o que é uma *Fintech*.

Nesta etapa serão apresentados os resultados da pesquisa; foram colhidos 256 pontos de vista e posicionamentos de correntistas ativos, dispostos a enfrentar o novo e aberto, ou às vezes nem tanto para futuro. A seguir os resultados:

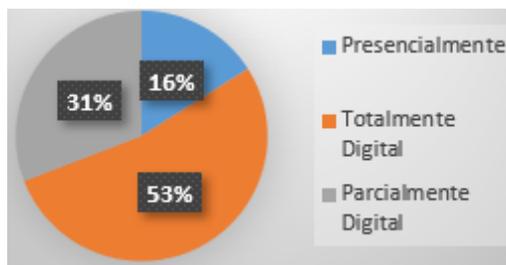
Gráfico 1. Qual o seu grau de satisfação com o seu atual Banco (seja ele digital ou não)?



Fonte: autoria própria.

Verifica-se no gráfico 1, que a maioria das pessoas se sentem bem com os Bancos utilizados atualmente, pois 57% dos entrevistados responderam que é bom o desempenho de suas respectivas instituições.

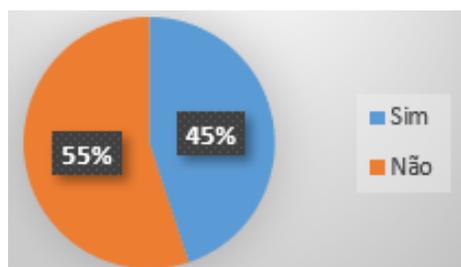
Gráfico 2. Quando há alguma questão a ser resolvida, junto a seu Banco/Instituição Financeira, ela é feita como?



Fonte: autoria própria.

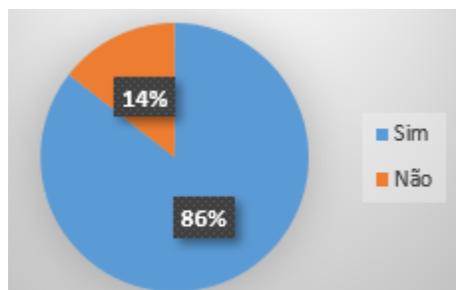
No segundo gráfico, percebemos que de fato a população já se encontra habituada com a tecnologia, pois 53% das pessoas resolvem suas finanças de forma totalmente digital enquanto apenas 16% o fazem de forma totalmente presencial.

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



Fonte: autoria própria.

Um pouco mais da metade dos correntistas entrevistados (55%), demonstrado no terceiro gráfico, ainda não conhecem as empresas digitais, comparados ao menor percentual (45%) que conhecem, evidenciando a principal hipótese desta pesquisa e mostrando que o desconhecimento deste segmento impacta sua utilização.

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

Fonte: autoria própria.

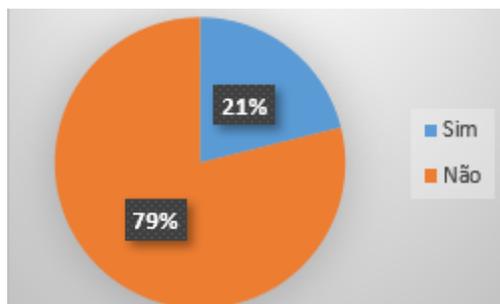
A questão 4, o gráfico nos mostra que 86% dos entrevistados hoje são usuários ativos de bancos digitais, porém não especificamente de uma *Fintech*, visto que os muitos Bancos tradicionais já oferecem seus serviços de forma online, buscando uma adequação a essa nova realidade.

Gráfico (Imagem) 5. Mencionar o nome do Banco utilizado!

Fonte: autoria própria.

Quando solicitados ao mencionar o principal banco digital utilizado, a imagem 1 demonstra a marca mais destacada em termos de uso foi a *Nubank* (uma das primeiras *Fintechs* a ser reconhecida e “estourar” na mídia)

Gráfico 6. Você teve ou tem alguma resistência quanto a ser um cliente de uma *FINTECHS* (Bancos Digitais)?



Fonte: autoria própria.

Dentre os entrevistados, o gráfico 6 demonstra que 79% mencionam não terem nenhuma resistência para utilizarem os serviços oferecidos pelas *Fintechs*, o que demonstra credibilidade nas empresas.

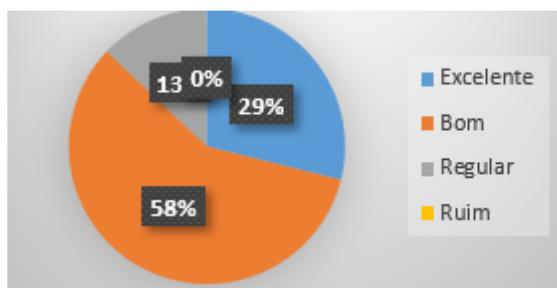
Gráfico (Imagem) 7. Citar uma possível resistência:



Fonte: autoria própria.

Por outro lado, aqueles que mencionaram possuir resistências, exatamente (21%), apontaram que a maior preocupação é a insegurança, seguida do medo, golpes digitais, falta de proteção e a ausência de um suporte presencial contribuiu para o fator da insegurança ser o destaque desta questão, pois para aqueles que estão acostumados com a tradicionalidade da instituição física, não saber onde localizar a sua agência, é uma grande mudança.

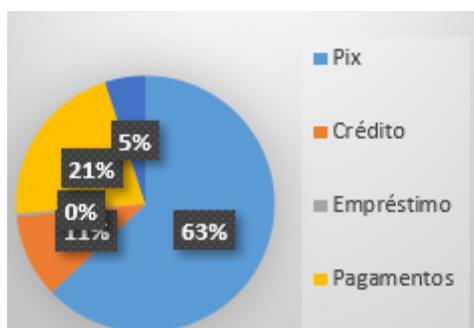
Gráfico 8. Na opção da questão 6, sendo não, como você classificaria a proposta das *FINTECHS* (Bancos Digitais) e seus serviços oferecidos?



Fonte: autoria própria.

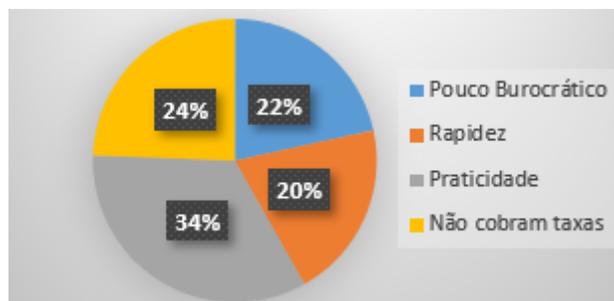
Demonstrado no gráfico 8, 79% dos entrevistados que indicaram não possuir nenhuma resistência quanto ao uso das *Fintechs* (pergunta 6), 87% consideram Excelente ou Boas as propostas digitais e os serviços oferecidos. Este dado nos aponta que quase a totalidade dos usuários correntistas se consideram favoráveis a tais propostas.

Gráfico 9. Dentre os serviços abaixo descritos, quais os que mais você utiliza?



Fonte: autoria própria.

No gráfico 9, os principais serviços oferecidos pelas plataformas digitais, o PIX (transferência eletrônica) e a opção de pagamentos foram os serviços mais utilizados.

Gráfico 10. Qual benefício em ser um cliente de uma *FINTECHS* (Banco Digital)?

Fonte: autoria própria.

Não houve muita dificuldade em mensurar que a população já está engajada no campo digital e se encontra aberta às novas propostas das plataformas. Seus usuários vêm a praticidade, a rapidez com que os negócios são efetuados, o modo simplificado de operacionalização e a ausência de taxas, os principais benefícios dos bancos digitais, de acordo com o gráfico 10.

CONCLUSÃO

Ao final desta pesquisa pôde-se constatar que embora haja clientes, que são usuários deste novo sistema, muitos ainda desconhecem o termo técnico *Fintech*, e assim considera-se o objetivo desta pesquisa alcançado, da apresentação do tema.

Do panorama geral das empresas pôde-se entender o que as *Fintechs* (plataformas que viram uma situação ruim como oportunidade de crescimento e expansão), e que por meio da tecnologia (recursos que estão ao alcance de qualquer um) supriram necessidades há muito existentes e carentes, e que hoje são vistas por uns como oportunidade, escape, ameaça ou uma nova opção.

Comparando as *Fintechs* com os grande e tradicionais Bancos, a diferença maior que pode ser observada entre as duas instituições é a praticidade, pois no fim das contas ambas oferecem a mesma gama de serviços, com pouquíssimas diferenças, mas o mesmo serviço sendo realizado de uma *Fintech* se torna muito

menos burocrático do que em um Banco tradicional, já que o usuário pode fazê-lo de onde quiser, basta estar conectado à internet.

Há muitas expectativas futuras para as empresas, como descrito no longo deste artigo, por isso não é difícil considerar que, se as *Fintechs* não representarem de uma vez por todas o futuro do Sistema Financeiro Bancário, elas certamente serão responsáveis por toda revolução acontecida neste segmento, pois aqueles que não acompanharem as mudanças poderão ficar para trás no futuro digital que vem evoluindo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CERBASI, Gustavo. Dinheiro: **os segredos de quem têm**. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

DANTAS, Rodrigo; **Economia do acesso: os modelos de negócios baseados em compartilhamento, recorrência e assinatura**. 1. ed. [S.l.]: Casa do código, 2016. P. 1-115.

DINIZ, Bruno; **O fenômeno Fintech: Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo**. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020. p. 1-256.

GRUBB, Valerie M, **Conflito de Gerações: desafios e estratégias para gerenciar quatro gerações no ambiente de trabalho**, tradução Serra, Afonso Celso da Cunha, Autêntica, São Paulo, 2018.

LAZAROW, Alex. **Fintechs em 2022:10 principais tendências para o mercado**. Forbes. Disponível em< Fintechs em 2022: 10 principais tendências para o mercado - Forbes>. Acesso em 20 de mar. 2022.

PENA, Rodolfo F. Alves. **Crise financeira global**. Brasil Escola. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/crise-financiera-global.htm>>. Acesso em 27. de set.2021.

TOTVS. **Quais são os tipos de fintechs existentes no mercado?** Disponível em: <<https://www.totvs.com/blog/servicos-financieiros/tipos-de-fintech/>>. Acesso em: 3. nov. 2021.