

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO TRÊS RIOS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**OS IMPACTOS DAS *FINTECHS* NO SETOR BANCÁRIO TRADICIONAL:
CONCORRENTES OU ALIADAS?**

Gabriel Sousa da Costa Trindade

Três Rios - RJ
2024



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO TRÊS RIOS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**OS IMPACTOS DAS *FINTECHS* NO SETOR BANCÁRIO
TRADICIONAL: CONCORRENTES OU ALIADAS?**

GABRIEL SOUSA DA COSTA TRINDADE

Orientador: Márcio de Lima Dusi

Trabalho de Conclusão de Curso submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração no campus Três Rios da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

TRÊS RIOS - RJ

2024

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

S819i Sousa da Costa Trindade, GABRIEL, 1998-
 OS IMPACTOS DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO
 TRADICIONAL: CONCORRENTES OU ALIADAS? / GABRIEL Sousa
 da Costa Trindade. - Três Rios, 2024.
 50 f.: il.

 Orientador: Márcio de Lima Dusi. Trabalho de
 conclusão de curso (Graduação). -- Universidade Federal
 Rural do Rio de Janeiro, Administração, 2024.

 1. Sistema Financeiro. 2. Setor Bancário
 Tradicional. 3. Tecnologia Financeira. 4. Fintechs.
 I. de Lima Dusi, Márcio, 1972-, orient. II
 Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Administração
 III. Título.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E SOCIAIS/
ITR



CADASTRO Nº 238 / 2024 - DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)

Nº do Protocolo: 23083.027782/2024-32

Três Rios-RJ, 13 de junho de 2024.



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO,
INSTITUTO DE DE TRÊS RIOS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

OS IMPACTOS DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO TRADICIONAL:
CONCORRENTES OU ALIADAS?

GABRIEL SOUSA DA COSTA TRINDADE

Trabalho de Conclusão de
Curso apresentado como pré-requisito parcial
para obtenção do título de bacharel em
Administração, Instituto Três Rios da
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

Aprovada em 06/06/2024

Banca examinadora:

(Assinado digitalmente em 13/06/2024 13:40)
DAVI RIANI GOTARDELO
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1766609

(Assinado digitalmente em 17/06/2024 09:50)
MARCIO DE LIMA DUSI
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)
Matrícula: 1735014

(Assinado digitalmente em 13/06/2024 13:27)
ROBSON TAVARES DA SILVA
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR
CoordCGAdm/ITR (12.28.01.00.00.00.12)
Matrícula: 3624392

Visualize o documento original em <https://sipac.ufrrj.br/public/documentos/index.jsp>
informando seu número: **238**, ano: **2024**, tipo: **CADASTRO**, data de emissão: **13/06/2024** e o
código de verificação: **2a2e215c1c**

“Não podemos prever o futuro, mas podemos criá-lo.”

Peter Drucker

AGRADECIMENTOS

A Deus e Meishu-Sama, primeiramente, por conduzirem meus passos nesta conquista.

À minha esposa Anna Carolina e meu filho Arthur por me aceitarem como eu sou e compreenderem os momentos de ausências.

Aos meus pais Giovana e Kiko que me mostraram a importância dos estudos na formação de uma carreira.

Ao professor Márcio Dusi que me orientou neste trabalho de conclusão de curso.

A todos os professores da UFRRJ/ITR pelos ensinamentos e paciência.

Aos colegas de turma que compartilharam momentos felizes e eternizados.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão do curso de Administração.

RESUMO

TRINDADE, Gabriel Sousa da Costa. **Os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional: concorrentes ou aliadas?**. 2024. 52p. Trabalho de Conclusão de Curso. DCAS – Departamento de Ciências Administrativas Sociais. Instituto Três Rios, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Três Rios, 2024.

O setor financeiro se encontra em um momento de transformação, impulsionado pela ascensão das *fintechs*. As *fintechs* são startups inovadoras, disruptivas e ágeis que surgiram com o objetivo de oferecer serviços financeiros de forma mais acessível, eficiente e inovadora, por meio do uso de tecnologias avançadas, como aplicativos móveis, inteligência artificial e *blockchain*, o que têm impactado significativamente o setor bancário tradicional. As *fintechs* desafiam o modelo financeiro dos bancos tradicionais, gerando debates sobre sua natureza: concorrentes ou aliadas?. Diante do exposto, o objetivo geral deste trabalho é identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional tendo por objetivos específicos relacionar os principais impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, listar as possibilidades de diminuir possíveis fragilidades e seus efeitos e analisar a relação de concorrência ou cooperação entre os modelos. A metodologia tem abordagem qualitativa com pesquisa descritiva sobre o tema com consulta às bases de dados do Google Acadêmico, SciElo, ANPAD Spell e materiais relacionados ao tema. Os resultados apontaram que o futuro do setor bancário será moldado pela contínua evolução das *fintechs*, com a tendência de uma maior integração entre os serviços financeiros tradicionais e digitais. Os bancos tradicionais que se adaptarem e inovarem, aproveitando as oportunidades de colaboração, continuarão no mercado. Portanto, as *fintechs* não se encaixam em uma única categoria de concorrentes ou aliadas. Elas desafiam os modelos tradicionais, mas apresentam oportunidades de colaboração e inovação. O futuro do setor bancário dependerá da capacidade dos bancos tradicionais de se adaptarem às novas realidades. Concluiu-se que ao compreender as mudanças e aproveitar os recursos tecnológicos disponíveis, as instituições financeiras tradicionais podem identificar novas tendências, oportunidades e desafios que impactam o setor bancário. Essa adaptabilidade é necessária para se manterem competitivas no mercado dinâmico atual, inclusive em uma relação de cooperatividade com as *fintechs*.

Palavras-chave: Sistema Financeiro; Setor Bancário Tradicional; Tecnologia Financeira; *Fintechs*.

ABSTRACT

The financial sector is in a moment of transformation, driven by the rise of fintechs. Fintechs are innovative, disruptive, and agile startups that have emerged with the aim of offering financial services in a more accessible, efficient, and innovative way, through the use of advanced technologies such as mobile applications, artificial intelligence, and blockchain, which have significantly impacted the traditional banking sector. Fintechs challenge the financial model of traditional banks, generating debates about their nature: competitors or allies? In view of the above, the general objective of this work is to identify the impacts of fintechs on the traditional banking sector with the specific objectives of relating the main impacts of fintechs on the traditional banking sector, identifying the possibilities of reducing possible weaknesses and their effects and analyzing the relationship of competition or cooperation between the models. The methodology has a qualitative approach with descriptive research on the subject with consultation of the databases of Google Scholar, SciELO, ANPAD Spell and materials related to the theme. The results showed that the future of the banking sector will be shaped by the continuous evolution of fintechs, with the trend towards greater integration between traditional and digital financial services. Traditional banks that adapt and innovate, taking advantage of collaboration opportunities, will remain in the market. Therefore, fintechs do not fit into a single category of competitors or allies. They challenge traditional models, but present opportunities for collaboration and innovation. The future of the banking sector will depend on the ability of traditional banks to adapt to new realities. It was concluded that by understanding changes and taking advantage of available technological resources, traditional financial institutions can identify new trends, opportunities and challenges that impact the banking sector. This adaptability is necessary to remain competitive in the current dynamic market, including in a cooperative relationship with fintechs.

Keywords: Financial System; Traditional Banking Sector; Financial technology; Fintechs.

LISTA DE SIGLAS

BCB - Banco Central do Brasil

CASE - Conferência Anual de *Startups* e Empreendedorismo

CEMP – Código de Ética e Melhores Práticas

CMN - Conselho Monetário Nacional

CNPC - Conselho Nacional de Previdência Complementar

CNSP - Conselho Nacional de Seguros Privados

CVM - Comissão de Valores Mobiliários

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

FSB - Financial Stability Board

IoT - Internet of Things

IPs – Instituições de Pagamentos

OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento

PLR – Participação nos Lucros ou Resultados

PREVIC - Superintendência Nacional de Previdência Complementar

PROER - Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional

PROES - Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária

RC4 - Razão de Concentração dos Quatro Maiores

REB - Relatório de Economia Bancária

REI - Relatório de Economia Interbancária

RCF - Relatório de Cidadania Financeira

SAB - Sistema de Autorregulação Bancária

SFN - Sistema Financeiro Nacional

SPB – Sistema de Pagamento Brasileiro

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

TICs – Tecnologia da Informação e Comunicação

TVM - Títulos e Valores Imobiliários

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Regulamentação <i>Fintechs</i>	7
Quadro 2 - Fusões, Incorporações e Aquisições dos cinco principais bancos brasileiros	14
Quadro 3 - Classificação e características das <i>fintechs</i>	22
Quadro 4- Categorias das <i>fintechs</i>	23
Quadro 5 - Tipos de <i>fintechs</i> e suas características	24

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Composição e Segmentos do SFN.....	9
Figura 2 - As 10 principais fintechs.....	29
Figura 3 - Investimento em tecnologia (2018 - 2023)	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Razão de Concentração dos cinco maiores bancos (RC5) em Ativos totais	15
Gráfico 2 - Total de Ativos dos cinco maiores bancos do país 2021 - 2022 (em R\$ milhões)	16
Gráfico 3- Evolução do Sistema Financeiro.....	22
Gráfico 4 - <i>Fintechs</i> por tipo de serviços	28

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Problema de Pesquisa	3
1.2. Justificativa.....	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo Geral.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Estrutura do Trabalho	4
2. METODOLOGIA	5
3. REFERENCIAL TEÓRICO	6
3.1. O Sistema Financeiro Nacional	8
3.2. As Instituições Financeiras	10
3.3. O Setor bancário tradicional.....	12
3.4. Tecnologia Financeira.....	17
3.5. <i>Fintechs</i>	19
3.6. Os diferentes tipos de <i>fintechs</i>	25
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	27
4.1 Os impactos das <i>fintechs</i> no setor bancário.....	27
4.2 Análise dos impactos das <i>fintechs</i> no sistema bancário tradicional	30
5. CONCLUSÃO	34
5.1. Limitações do estudo.....	36
5.2. Sugestões de pesquisas futuras	36
6. REFERÊNCIAS	37

1. INTRODUÇÃO

O mercado financeiro no cenário global está em transformação, impulsionado pelas *fintechs* que utilizam as novas tecnologias para mudar a forma como nos relacionamos e nos comportamos. Portanto, de acordo com Falcão (2022, p.7), “não dá para negar o tamanho do impacto que a tecnologia promoveu em todos os âmbitos e relações da sociedade, seja entre pessoas, seja entre empresas.”

Diante desta perspectiva, percebe-se que os serviços financeiros utilizados diariamente são reflexos das mudanças de comportamento e têm sofrido e provocado significativas transformações, pois basicamente *fintechs* são empresas que combinam a prestação de serviços financeiros com processos totalmente baseados em tecnologia e que resultam da união entre as áreas financeira e tecnológica.

O sistema financeiro é um dos setores mais impactados por estas transformações e faz parte do processo de crescimento da atividade produtiva, sendo formado por diversas entidades que atuam na regulamentação, fiscalização e execução das operações de crédito e circulação de moeda na economia (Bortolanza, 2020).

De acordo com Bortolanza (2020, p.13 *apud* Abreu; Silva, 2017)

[...] é necessário um sistema sólido e estável para a segurança na intermediação de recursos entre agentes superavitários e deficitários. Dentre os segmentos desse sistema, o ramo bancário faz parte das organizações operadoras, que tem como uma das suas principais atribuições as operações de crédito em geral.

Para Fortuna (2008), os bancos são instituições que oferecem segurança ao manterem o fluxo de recursos entre poupadores e investidores. Entre os serviços prestados pelos bancos estão o de conta corrente, cartão de crédito, saques, transações entre contas, emissão e pagamento de boletos, câmbio, investimentos, empréstimos e financiamentos.

Silva (2021) afirma que nos últimos anos, o Brasil tem vivenciado uma ruptura no seu sistema bancário tradicional, com a ascensão de novas tecnologias que estão contribuindo para que um maior número de adultos tenha acesso aos serviços financeiros e vislumbra um novo momento de revolução com a introdução das tecnologias da informação e comunicação (TICs), como: *mobile-banking*, contas digitais e contas de pagamento.

O Banco Central (BACEN) aponta que a utilização de iniciativas digitais no segmento financeiro é uma alternativa que pode ser adotada para tornar os serviços mais democráticos.

A principal entidade supervisora do Sistema Financeiro Nacional (SFN) é o Banco Central do Brasil (BCB), que tem como atribuição zelar pela estabilidade e promover o constante aperfeiçoamento do SFN, além de exercer a fiscalização das instituições financeiras. Essa instituição disponibiliza, anualmente, o Relatório de Economia Interbancária (REI), que analisa, por diversas óticas, o setor bancário (BCB, 2022, p.11).

Entre os diversos assuntos do Relatório de Economia Interbancária (REI), destacou-se uma queda nos indicadores de concentração de bens e serviços, ainda que de forma modesta, das cinco maiores instituições bancárias brasileiras e o crescimento explosivo de organizações que atuam de forma predominantemente digital (BCB, 2022).

De acordo com Magalhães, Nour e Santos (2022), este modelo de negócio tem ganhado destaque devido ao volume de investimento que têm atraído, pelas soluções financeiras inovadoras que, em muitos casos, têm como principal resultado a inclusão financeira e social das pessoas através da acessibilidade combinada com baixo custo, mantendo segurança nas transações financeiras, independentemente da quantia, da frequência, da localização e do patamar de geração de renda presente e futura.

O Relatório de Cidadania Financeira (RCF, 2021) analisou os aspectos da cidadania financeira no período compreendido entre 2018 e 2020, período em que ocorreram transformações no sistema financeiro, que está cada vez mais digital também em função dos reflexos causados pela pandemia da COVID-19.

Dentre essas transformações, pode-se citar o desenvolvimento técnico, as expectativas de inovação do mercado, a forma do cliente se relacionar com os investimentos, a necessidade de redução de custos, as demandas dos consumidores dentre outros, associadas ao uso dos recursos tecnológicos e à inteligência tecnológica, promovendo um aumento na abertura de *fintechs*.

Segundo Bastos (2023, p.3),

[...] as *fintechs* são empresas que utilizam tecnologia para oferecer soluções financeiras inovadoras e disruptivas aos consumidores e empresas. Elas têm se destacado por seu uso intensivo de tecnologia, agilidade e flexibilidade para inovar e se adaptar rapidamente às mudanças do mercado.

Entretanto, para Silva e Sousa (2022), o modelo de negócio das *fintechs* está vinculado ao modelo já existente, o que torna sua análise uma difícil tarefa que inclui a ponderação entre a capacidade de inovação dessas empresas e a destruição dos grandes bancos ou a possibilidade de uma relação de cooperação entre os modelos.

Falcão (2022, p.7) menciona que as *fintechs* se aproveitaram de janelas de oportunidades que foram dadas através de mudanças comportamentais das gerações, alto grau de desbancarização aqui no Brasil, dentre outros e destaca que “não há como prever o potencial deste relacionamento entre a tecnologia e o setor financeiro, mas a própria definição de *fintech* indica que se pode estar diante de uma ruptura ou uma revolução no setor”.

Diversos estudos vêm sendo elaborados sobre os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, podendo citar o aumento da concorrência, a democratização dos serviços financeiros, a melhoria na experiência do cliente, a inovação dos produtos e serviços e a redução dos custos operacionais, que serão descritos no referencial teórico deste estudo.

1.1. Problema de Pesquisa

Entende-se que as *fintechs* estão influenciando o setor bancário tradicional, proporcionando maior concorrência, democratização dos serviços financeiros, inovação, melhor experiência do cliente e redução de custos operacionais.

Esse cenário impulsiona a transformação digital do setor bancário, trazendo benefícios tanto para os consumidores quanto para as instituições financeiras (Feyen, Natarajan e Saal, 2023).

Muniz, Murcia e Araújo (2023) ao estudar o impacto das *fintechs* na rentabilidade dos bancos, afirmam que ainda não foram evidenciados impactos negativos das *fintechs* nos resultados dos bancos.

Diante do exposto, o problema de pesquisa está relacionado aos impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, levando em consideração as perspectivas dos clientes, das instituições financeiras e da sociedade diante da utilização da tecnologia nas atividades financeiras, na oferta de produtos e serviços aos usuários, mantendo a devida transparência e segurança nas transações financeiras.

1.2. Justificativa

Atualmente, o setor bancário tradicional passa por profundas transformações devido ao surgimento das *fintechs*. Essas empresas inovadoras estão desafiando os modelos tradicionais com a utilização de tecnologias disruptivas e novas abordagens para os serviços financeiros.

Por este motivo, abordar o tema sobre os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional é relevante, pois pode contribuir para compreender o cenário atual, avaliar os impactos decorrentes das atividades dessas empresas e discutir sobre o futuro do setor.

Justifica-se que ao identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional seja possível compreender a respeito de dois aspectos constatados, os de que as *fintechs* podem ser consideradas concorrentes ou aliadas dos bancos tradicionais.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

O presente trabalho tem como objetivo geral identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional.

1.3.2. Objetivos Específicos

Os objetivos específicos pretendem:

- a) relacionar os principais impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional;
- b) listar as possibilidades de diminuir possíveis fragilidades e seus efeitos e
- c) analisar a relação de concorrência ou cooperação entre os modelos financeiros existentes.

1.4. Estrutura do Trabalho

O trabalho está estruturado em seis capítulos: o primeiro capítulo trata da Introdução sobre o tema abordado, que traz os objetivos, justificativa e o problema de pesquisa.

O segundo capítulo trata da metodologia utilizada no trabalho.

O terceiro capítulo traz o referencial teórico, tratando dos principais pontos do trabalho a respeito do setor bancário tradicional, da tecnologia financeira e das *fintechs* e seus impactos.

O quarto capítulo apresenta os Resultados do estudo sobre os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, analisando sobre a condição de concorrentes ou aliadas.

O quinto capítulo traz a conclusão e o sexto e último capítulo traz as referências utilizadas.

2. METODOLOGIA

Para atender aos objetivos, a metodologia adotada para o estudo tem abordagem qualitativa com levantamento bibliográfico nas bases de dados do Google Acadêmico, SciElo, ANPAD SPELL e materiais afins sobre o tema e quanto aos objetivos classifica-se como pesquisa descritiva.

A busca foi feita utilizando-se as palavras-chave sistema financeiro, setor bancário tradicional, tecnologia financeira; *fintechs* e ainda pela sentença bancos tradicionais e *fintechs* concorrentes ou aliadas.

Quanto à abordagem qualitativa, preocupou-se com o nível de realidade que não pode ser quantificado, e trabalha com processos e fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (Minayo *et al.* 2001).

Segundo Marconi e Lakatos (2017), a pesquisa qualitativa é indicada para entender determinado fenômeno a partir das perspectivas das pessoas nele envolvidas.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, como livros e artigos científicos e é importante para o levantamento de informações sobre os aspectos direta e indiretamente ligados ao tema. A vantagem da pesquisa bibliográfica está no fato de fornecer ao investigador um instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma (Vergara, 2013).

Quanto à utilização da pesquisa descritiva, Ramos (2009) afirma que esta procura descrever um fenômeno através de algumas técnicas.

Para Cervo; Bervian e Da Silva (2007), a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona os fatos ou fenômenos variáveis sem manipulá-los e procura descobrir, com precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Assim, este estudo tem seu delineamento baseado em um levantamento, cujas etapas são a especificação dos objetivos; enquadramento teórico; coleta e análise dos dados e apresentação dos resultados (Gil, 2019).

3. REFERENCIAL TEÓRICO

O mundo pós-crise de 2008 trouxe uma série de inovações relacionadas ao setor bancário e ao mercado financeiro como um todo. Nesse período, a fragilidade do sistema bancário foi evidenciada, com diversos bancos declarando perdas bilionárias, o que gerou instabilidade nas economias, conforme exemplificado por Rocha (2022), ao mencionar o Lehman Brothers, um grande banco norte americano.

Para superar tal crise foi necessário implementar novas regulamentações, o que exigiu um acompanhamento por parte de bancos centrais e instituições. É nesse contexto, que surgem as *fintechs*, *startups* tecnológicas com foco voltado para o mercado financeiro (Silva; Sousa, 2022).

Recentemente, a pandemia da Covid-19 acentuou os desafios e acelerou as transformações que já vinham ocorrendo na sociedade brasileira, demandando do poder público, ações para enfrentar seus efeitos econômicos, como por exemplo, o benefício do auxílio emergencial que possibilitou a abertura de diversas contas bancárias (RCF, 2021).

Assim, com o intuito de compreender a velocidade e a profundidade dessas transformações, e de como elas impactam a cidadania financeira do brasileiro, o Relatório de Cidadania Financeira (RCF, 2021) buscou explorá-las a partir de três eixos: (a) analisar o passado; (b) compreender os principais desafios de populações específicas; e (c) destacar as inovações no Sistema Financeiro Nacional (SFN) que ajudarão a delinear o futuro da cidadania financeira no Brasil.

A regulação desempenhou um papel crucial no desenvolvimento das *fintechs* no Brasil. Inicialmente, o Governo Federal promulgou a Lei nº 12.865 de 09 de outubro de 2013, incluindo os Arranjos de Pagamento no Brasil, regulamentando setores não bancários na oferta de serviços de pagamento (BACEN, 2020) e dando ao Banco Central, as condições necessárias para o processo de regulamentação das chamadas contas de pagamento (contas digitais), produto base para o desenvolvimento dos Bancos Digitais (Paiva, 2023).

O Banco Central do Brasil através da Resolução BCB nº 29 de 26/10/2020, estabeleceu medidas como a criação de *sandbox* regulatório, redução de barreiras para entrada no mercado e aprimoramento da segurança e privacidade dos dados, proporcionou um ambiente mais favorável para o crescimento dessas empresas (BCB, 2020 *apud* Bastos, 2023).

O *Sandbox* Regulatório é um ambiente autorizado pelo BCB onde instituições podem testar projetos inovadores na área financeira e de pagamento, observando disposições

regulamentares específicas. Como principais objetivos, o *Sandbox* regulatório visa estimular a inovação, aumentar a eficiência e reduzir custos nos sistemas, promover a concorrência e a inclusão financeira, atender às necessidades dos usuários finais e aprimorar a regulamentação de assuntos de competência do CMN e do BCB e os processos de supervisão do Banco Central. Essa abordagem permitiu conciliar a necessidade de fomentar a inovação com a garantia da segurança e proteção dos interesses dos usuários e aprimorar a regulação do setor financeiro (Chebar, 2023).

Posteriormente, o Conselho Monetário Nacional (CMN) editou diversas resoluções que tratam da regulação das *fintechs*, conforme o quadro 1.

Quadro 1 – Regulamentação *Fintechs*

Resoluções	Regulamentação
Resolução nº 4.656 de 26 de abril de 2018	determina que as <i>fintechs</i> não precisassem mais de intermediários financeiros em suas operações, ou seja, deixaram de ser apenas correspondentes bancários, podendo registrar-se sob duas formas de instituição financeira: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) – “ <i>peertopeer</i> ”;
Resolução nº 4.657 de 26 de abril de 2018	classifica as <i>fintechs</i> na categoria S5, ao contrário dos principais bancos que atuam na categoria S1 permitindo a <i>fintechs</i> exercerem atividades relacionadas à venda de direitos creditórios (relacionados à escrituração de títulos de crédito da própria <i>fintech</i>); à securitização (agrupamento de diferentes tipos de ativos financeiros); e a operações de custódia.
Resolução nº 4.893 de 01 de julho de 2021	regulamenta a proteção das informações, estabelecendo procedimentos e padrões a serem adotados para a segurança da informação.
Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020	Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento.
Resolução CMN 4.865 de 26 de outubro de 2020	estabelece as diretrizes para funcionamento do Ambiente Controlado de Testes para Inovações Financeiras e de Pagamento (<i>Sandbox</i> Regulatório) e as condições para o fornecimento de produtos e serviços no contexto desse ambiente no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.
Resolução CMN 5.050 de 25 de novembro de 2022	dispõe sobre a organização e o funcionamento das sociedades de crédito direto e das sociedades de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica.

Fonte: Paiva, 2023 e Junior (2021)

Paiva (2023) esclarece que a Sociedade de Crédito Direto (SCD) utiliza o seu capital próprio para emprestar para os tomadores, bem como no seguro e análise de crédito. Todavia, essa modalidade *fintech* não pode participar do capital de instituições financeiras, tampouco utilizar capital do público, a não ser por meio de emissões de ações.

A Sociedade de Empréstimo entre Pessoas – “*peer to peer*” (SEP) estabelece um vínculo entre o tomador do empréstimo e o investidor, nesta hipótese a empresa atua como intermediadora financeira entre o investidor e o tomador, não há capital da empresa inserido nesta relação financeira. Neste modelo de *fintech* há o limite estabelecido pelo Banco Central de R\$15.000,00 por CPF/CNPJ, podendo ainda prestar outros serviços como análise e cobrança de crédito para clientes e terceiros e na emissão de moeda eletrônica (Paiva, 2023).

3.1. O Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) integra instituições que atuam como intermediadores financeiros, tendo por objetivo a manutenção do fluxo de recursos entre agentes deficitários (quem precisa de dinheiro) e superavitários (quem tem dinheiro para emprestar) (BCB, 2020).

A função do SFN é organizar, fiscalizar e fornecer condições favoráveis para as relações entre esses agentes. Segundo o Banco Central do Brasil (BCB, 2020), são três os principais ramos de atuação: moeda, créditos, capitais e câmbio; seguros privados e previdência fechada.

O ramo de moeda, créditos, capitais e câmbio atende quatro tipos de mercado: o Mercado Monetário, que é o responsável pela oferta de papel-moeda e moeda escritural, que é o saldo das contas-correntes; o Mercado de crédito, que atua fornecendo dinheiro para pessoas e empresas; o Mercado de capitais, através do qual as empresas capitalizam recursos de terceiros e o Mercado de câmbio que é responsável pelas operações de compra e venda de moedas estrangeiras.

O ramo de seguros privados integra o mercado de seguros privados, contratos de capitalização e previdência complementar aberta e o ramo de previdência fechada atende empresas e funcionários, ocupando-se dos planos de aposentadoria, poupança e pensão.

De acordo com dados do BCB (2020), o SFN é subdividido em subsistemas: o normativo e o de intermediação. O subsistema normativo é responsável por determinar as regras gerais para o seu funcionamento e compõe-se do Conselho Monetário Nacional

(CMN), Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPIC).

Além dos subsistemas, há as entidades supervisoras que garantem o cumprimento das regras estabelecidas pelos órgãos normativos para que sejam cumpridas pelos agentes do sistema financeiro. Essas entidades são: BCB, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).

O subsistema de intermediação, também chamado de operadores, é “formado por instituições que fazem a transferência de recursos entre tomadores de recursos e poupadores” (Barros, Coelho e Palomares, 2019, p.68), isto é, os intermediadores financeiros.

Fazem parte desse subsistema os bancos e caixas econômicas, administradores de consórcios, bolsa de valores, seguradoras e resseguradoras, entidades fechadas de previdência complementar, cooperativas de crédito, corretoras e distribuidoras, bolsas de mercadorias e futuros, entidades abertas de previdência, instituições de pagamentos, sociedades de capitalização e demais instituições não bancárias.

Esse contexto está ilustrado na figura 1 que mostra a composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Figura 1- Composição e Segmentos do SFN



Fonte: Adaptação BACEN (2016a)

Bertelli Junior *et al.* (2021) oferece uma visão abrangente do Sistema Financeiro Nacional (SFN) no Brasil, formado por órgãos normativos, supervisores e operadores, destacando seus componentes, funções e papel na intermediação de recursos financeiros na economia.

Explica ainda que, o Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão normativo que define as diretrizes para o funcionamento do SFN, sendo responsável pela política monetária do governo federal, controlando a oferta de moeda e os juros da economia para manter a estabilidade econômica. O Banco Central do Brasil (BCB) é o órgão executor que faz cumprir as normas e políticas estabelecidas pelo CMN, monitora e fiscaliza o sistema financeiro e executa a política monetária e cambial. Os bancos e órgãos operadores realizam a captação de depósitos e concessão de crédito aos clientes, pessoas físicas ou jurídicas.

Assim, o SFN promove a intermediação entre credores e tomadores de recursos. Através dessa mediação, as empresas, pessoas físicas e governo conduzem a maior parte dos ativos, pagam dívidas e realizam investimentos (Bertelli Junior *et al.* 2021, p.5).

No Brasil, de acordo com Fortuna (2008) citado por Bertelli Jr *et al.* (2021), as instituições financeiras oferecem diversos serviços, como contas correntes, empréstimos, financiamentos, cartões de crédito, investimentos e seguros.

Além disso, o país conta com um sistema bancário constituído por bancos comerciais, bancos de investimento, cooperativas de crédito e bancos estatais, responsáveis por operações de fusões e aquisições, oferta de títulos, assessoria financeira a empresas e gestão de fundos.

3.2. As Instituições Financeiras

As instituições financeiras são responsáveis por recolher recursos dos agentes superavitários, destiná-los a outras aplicações e conceder créditos aos agentes deficitários. Para tal, essas organizações assumem os riscos das transações em troca de uma remuneração conhecida como juros. Para operar no mercado, as instituições precisam estar regularizadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), que também é responsável por fiscalizar as operações (Furlani, 2021).

De acordo com Carneiro, Salgado Junior e Macoris (2016), classifica-se em quatro categorias: instituições financeiras bancárias, instituições financeiras não bancárias, instituições auxiliares e instituições não financeiras.

As instituições financeiras bancárias possibilitam a abertura de contas correntes por parte dos clientes, que são movimentadas através de depósitos. Fazem parte dessa categoria os bancos comerciais e os bancos múltiplos.

As instituições financeiras não bancárias não permitem a abertura de contas e não operam com depósitos. Nesse grupo se enquadram os bancos de investimento, as financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil.

As instituições auxiliares permitem a negociação de valores mobiliários, intermediando poupadores e investidores. A bolsa de valores e corretoras de valores se enquadram nessa divisão.

Por fim, as instituições não financeiras são aquelas que fornecem bens e serviços no mercado financeiro. Enquadram-se neste grupo as sociedades de fomento mercantil (*factoring*), companhias seguradoras e administradoras de cartão de crédito.

O sistema bancário nacional, para Bertelli Júnior *et al.* (2021) foi dominado por um grupo de instituições financeiras bancárias das esferas públicas e privadas.

Dentro do Sistema bancário, os chamados “Bancos Tradicionais” são bancos múltiplos, que abrangem as carteiras comerciais e de investimentos, de controle privado, que concentram participação relevante no mercado, sendo eles o Itaú Unibanco, Banco do Brasil, Banco Bradesco, Banco Santander Brasil e Caixa Econômica Federal (Bertelli Junior *et al.* 2021, p.6).

Os produtos e serviços disponibilizados por essas instituições financeiras são destinados a pessoas físicas e jurídicas. Os principais são as contas bancárias e contas de pagamentos, caderneta de poupança, cartões de crédito e corporativos, antecipação de recebíveis, cheque especial, empréstimos, financiamentos, crédito pessoal, seguros e operações de câmbio. Esse portfólio pode ser contratado pelos clientes mediante o pagamento de tarifas e taxas que variam de acordo com a instituição e com o tipo de produto ou serviço (Giudicce *et al.* 2017).

Para garantir a transparência e assegurar os direitos dos consumidores, além das legislações existentes, as instituições financeiras possuem diretrizes que norteiam seu funcionamento e a postura adotada na prática de suas atividades no mercado (Furlani, 2021).

Com foco nas ações bancárias e no relacionamento com os clientes e a sociedade, em 2008 foi criado pela FEBRABAN e organizações do setor, o Sistema de Autorregulação Bancária (SAB). Esse sistema é composto de regras e normas que integram os princípios e padronizam o comportamento dos bancos.

Os fundamentos que compõem o Código de Autorregulação são ética, integridade, equidade, respeito ao consumidor, transparência, excelência, sustentabilidade e confiança (FEBRABAN, 2018).

Além disso, a atuação do sistema é norteada pelas seguintes diretrizes: relacionamento com o consumidor, livre concorrência, responsabilidade socioambiental, conformidade com as leis, prevenção e combate à corrupção, relacionamento com os associados, relação externa e interação com o poder público e autoridades (FEBRABAN, 2018).

Ainda segundo a FEBRABAN (2018), o sistema possui um conselho formado em sua maioria por organizações bancárias, que é responsável por monitorar, regulamentar os normativos e demais decisões.

O Código de Ética e Melhores Práticas (CEMP) para as instituições do setor foi lançado no ano de 2018, na Conferência Anual de *Startups* e Empreendedorismo (CASE).

No documento são estabelecidos os princípios da probidade e boa-fé, transparência, livre iniciativa e concorrência, conflito de interesses, sigilo de dados pessoais, segurança da informação e proteção de dados (Distrito, 2018).

Todos esses normativos que regem a conduta das instituições financeiras são importantes para proporcionar segurança aos consumidores e também estabelecer uma imagem sólida e de confiança dessas empresas no setor.

3.3. O Setor bancário tradicional

Em 1808, a mudança da Corte Portuguesa para o Rio de Janeiro ocasionou alterações econômicas, aumento do comércio e dos gastos com a burocracia. Assim, foi publicado o alvará de criação do primeiro banco no Brasil, em que constava a necessidade de financiamento ao setor público e a inadequação do meio circulante, pois havia pouca moeda metálica. Em 1836, surgiu o primeiro banco privado. Em 1838, surge um dos bancos mais famosos do Império, o Banco Comercial do Rio de Janeiro (Cavicchini, 2007 *apud* Bortolanza, 2020, p.17).

Com o passar dos anos, em 1853, houve a criação da segunda filial do Banco do Brasil, surgindo também a Caixa Econômica Federal, em 1861, e ainda no século XIX surgiu o primeiro banco inglês a atuar no Brasil, o London and Brazilian Bank, devido à forte relação comercial entre o Brasil e a Inglaterra.

Até a década de 1960, a estruturação da atividade bancária era baseada nas operações de conta corrente, crédito e cobrança. Devido ao número reduzido de clientes, as agências atendiam em dois setores: gerência e serviços. A partir desta mesma década, ocorreu a

modernização do sistema financeiro com a decorrente diversificação das atividades, a expansão geográfica e a centralização dos serviços no banco comercial (Marques, 2019).

A partir das reformas financeiras realizadas no Brasil, ocorreu uma grande consolidação do sistema bancário, muito em detrimento do crescimento tanto de instituições nacionais, quanto de bancos privados estrangeiros. Estas reformas trouxeram maior dinâmica ao setor financeiro, criando órgãos que visavam à estabilidade do desenvolvimento econômico e financeiro do país (Kretzer, 1996 *apud* Teixeira, 2020, p.1).

Após 1988, surgiram os bancos múltiplos e, a partir de 1994, o Brasil aderiu às normas do acordo de Basiléia, determinando novos padrões internacionais de capitalização para as instituições bancárias e com o Plano Real surgiram vários bancos estrangeiros no Brasil, incentivando o processo de fusões e aquisições, resultando na diminuição do número total de bancos no país (Kretzer, 1996 *apud* Teixeira, 2020).

Com a crise bancária advinda do Plano Real, programas como o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER) e o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES) foram implantados a fim de permitir reestruturar o sistema bancário. A partir da instituição de tais programas, percebeu-se o aumento da concentração bancária, acompanhado do aumento da rentabilidade e lucratividade (Teixeira, 2020).

O processo de fusões e aquisições intensificou o grau de concentração bancária, fazendo com que as instituições se fortalecessem diante de crises, tornando-as menos vulneráveis, pois os bancos não encerram suas atividades, apenas passam a existir por meio de outra entidade jurídica sobre o controle de outro banco (Teixeira, 2020).

A concentração bancária deu origem ao que é chamado de concentração financeira, que se refere à distribuição do controle dos bancos sobre o volume total de depósitos, empréstimos, financiamentos, lucros ou qualquer outro indicador (Kretzer, 1996 *apud* por Teixeira, 2020). Segundo Bortolanza (2020), a concentração bancária é significativa, pois alguns bancos dominam grande parte do mercado.

É possível verificar esta afirmativa no quadro 2 apresentado.

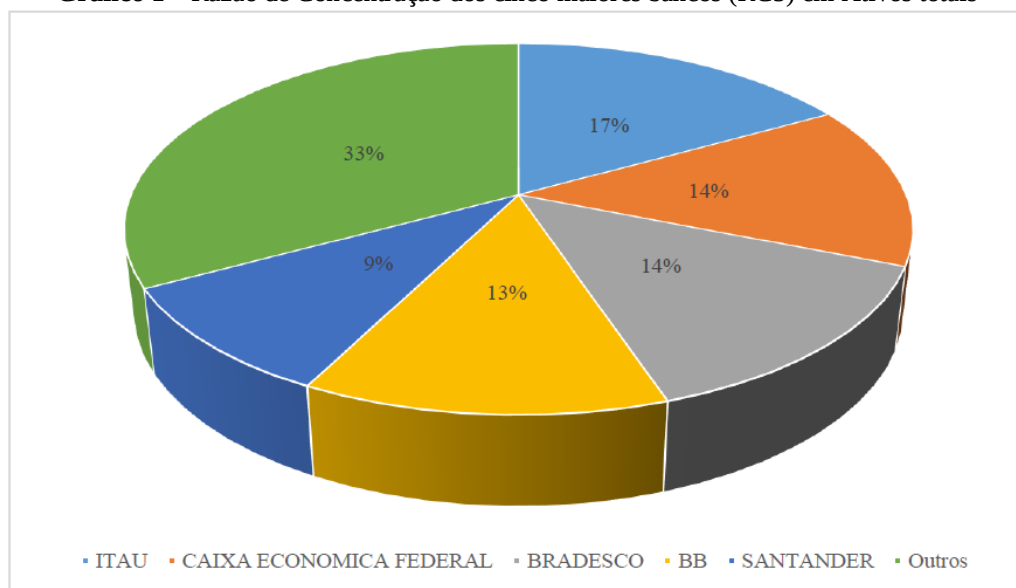
Quadro 2 - Fusões, Incorporações e Aquisições dos cinco principais bancos brasileiros

Comprador	Comprado	Tipo	Ano
Itaú	Unibanco	Fusão	2008
Banco do Brasil	Banco do Estado de Santa Catarina	Aquisição	2008
Banco do Brasil	Banco do Estado do Piauí	Incorporação	2008
Santander	ABN Amro Real	Aquisição	2008
Banco do Brasil	Nossa Caixa	Incorporação	2009
Banco do Brasil	Banco Votorantim	Aquisição	2009
Bradesco	Banco Ibi	Aquisição	2009
Banco do Brasil	Banco Patagonia	Aquisição	2010
Banco do Brasil	Banco Postal	Fusão	2011
Bradesco	Banco do Estado do Rio de Janeiro	Aquisição	2011
Banco do Brasil	Eurobank	Aquisição	2012
Itaú	Credicard	Aquisição	2013
Itaú Chile	CorpBanca	Fusão	2014
Santander	Banco Bonsucesso	Aquisição	2014
Itaú-Unibanco	Banco BTG Pactual	Aquisição	2015
Bradesco	HSBC	Incorporação	2015
Itaú-Unibanco	Citibank	Aquisição	2016
Itaú-Unibanco	XP Investimentos	Aquisição	2017

Fonte: Teixeira (2020, p.22)

Como se observa, durante o período analisado destaca-se grandes fusões e aquisições como a fusão entre Itaú e Unibanco em 2008 levando à criação do maior banco privado do Brasil; a aquisição do ABN Amro Real pelo Santander também em 2008 que é considerada a maior operação do setor bancário mundial, movimentando cerca de 71 bilhões de euros; e a aquisição do HSBC pelo Bradesco em 2016 concluída por 17,6 bilhões de reais (Esperança, 2017*apud* Teixeira, 2020).

Além dos três bancos privados, o mercado brasileiro destaca também o Banco do Brasil (BB) e a Caixa Econômica Federal (CEF), como integrantes dos cinco maiores bancos que concentravam uma parcela significativa dos ativos e depósitos do país em 2019, conforme ilustrado no gráfico 1.

Gráfico 1 – Razão de Concentração dos cinco maiores bancos (RC5) em Ativos totais

Fonte: Teixeira, 2020, p.19

Percebe-se uma grande concentração nos cinco maiores bancos na participação de mercado, onde o Banco Itaú lidera os números com 17% do mercado, seguido da Caixa Econômica Federal e Bradesco com 14%, Banco do Brasil com 13% e Santander com 9%.

Em 2018, conforme o Relatório de Economia Bancária (REB) do Banco Central do Brasil (BCB, 2018), o sistema financeiro brasileiro contava com 1.677 instituições de diferentes segmentos, dentre elas, 172 eram instituições bancárias (Bortolanza, 2020).

De acordo com o Relatório do Banco Central, em 2019, esses cinco bancos detinham 81,6% dos ativos totais do mercado (baseados em serviços bancários, exceto fundos de pensão). Em 2020, essas cinco instituições detinham 81,8% de todas as operações de crédito e 67% dos depósitos totais.

Em 2022, a metodologia considerava o índice Razão de Concentração (RC5) apresentado pelo BCB, a concentração bancária no país foi de 73,5%, apontando uma queda de 0,93% se comparado ao ano de 2019 (BCB, 2022).

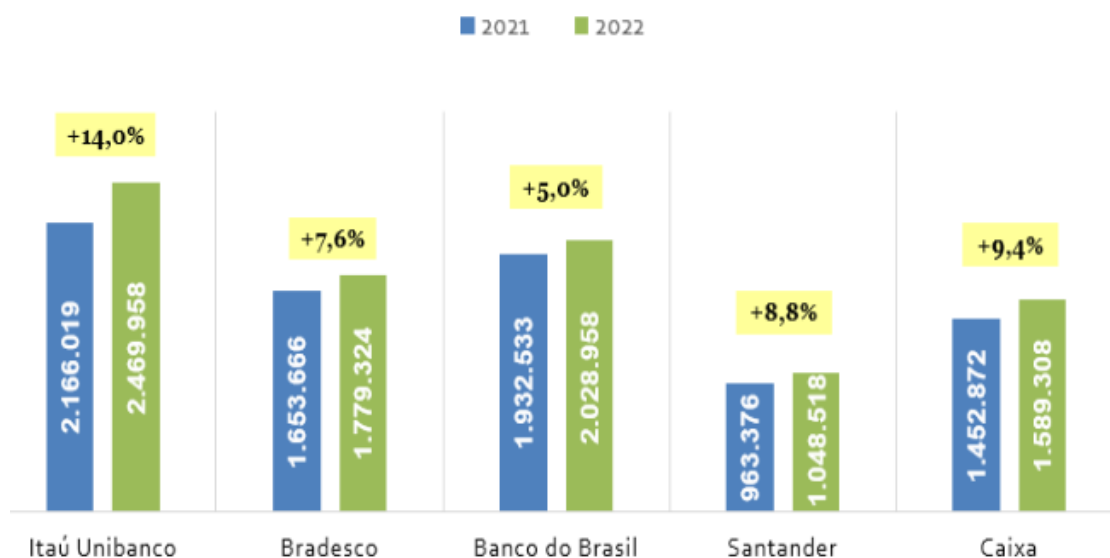
Se comparado a 2021, segundo o DIEESE (2023), o total de ativos das cinco instituições bancárias atingiu R\$ 8,9 trilhões, alta média de 9,2% em 2022. Grande parcela dos ativos bancários corresponde às suas operações/carteiras de crédito, esses montantes, somados, totalizaram R\$ 4,6 trilhões ao final de 2022, com crescimento de 12,2%sem período. O patrimônio líquido (PL), que representa o capital próprio dos cinco bancos, atingiu R\$ 694,3 bilhões, alta de 8,5% em doze meses, conforme observado na Tabela 1.

Tabela 1 - Destaques dos cinco maiores bancos do Brasil em 2022(em R\$)

Indicadores	2022	Variação (%)
Ativos Totais	8,9 trilhões	9,2%
Patrimônio Líquido	694,3 bilhões	8,5%
Operações de crédito	4,6 trilhões	12,2%
Receita com as operações de crédito	519,6 bilhões	32,6%
Resultado com TVM	226,4 bilhões	81,9%
Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	126,7 bilhões	62,0%
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	221,5 bilhões	-5,4%
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas	151,9 bilhões	5,9%
Despesas de Pessoal + PLR	113,2 bilhões	10,0%
Resultado Operacional	132,2 bilhões	-0,7%
Despesas com Impostos e Contribuições (IR e CSLL)	19,5 bilhões	-39,8%
Lucro Líquido Total	106,7 bilhões	2,5%
Número de Agências	13.895	-617
Número de Funcionários	403.043	5.280

Fonte: Demonstrações Financeiras Consolidadas dos Bancos (DIEESE - Rede Bancários, 2023)

O Itaú Unibanco lidera como o maior banco do país em ativos, com valor aproximado de R\$ 2,5 trilhões ao final de 2022, com alta de 14,0% em doze meses (a maior alta observada no período entre os cinco bancos), seguido pelo Banco do Brasil, com pouco mais de R\$ 2,0 trilhões, com alta de 5,0%, logo após o Bradesco, que obteve crescimento de 7,6% em seus ativos, chegando a,aproximadamente, R\$ 1,8 trilhão ao final do ano. Os ativos da Caixa Econômica superaram R\$ 1,5 trilhão, com alta de 9,4% no período. O banco Santander, por sua vez, apresentou alta de 8,8% em seus ativos, totalizando pouco mais de R\$ 1,0 trilhão, conforme ilustrado no gráfico 2 (DIEESE, 2023).

Gráfico 2 - Total de Ativos dos cinco maiores bancos do país 2021 - 2022 (em R\$ milhões)

Fonte: Demonstrações Financeiras Consolidadas dos Bancos (DIEESE - Rede Bancários, 2023)

Atualmente, as instituições que dominam o mercado brasileiro são representadas pelos conglomerados Itaú-Unibanco, Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, devido à nova metodologia utilizada, adotando o conceito usado pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento (OCDE) de Razão de Concentração dos Quatro Maiores (RC4) bancos, no lugar do RC5 que era utilizado desde 2017. Essa razão de concentração (RC) pode influenciar a competição e a oferta de produtos e serviços financeiros para os consumidores (CNN BRASIL, 2023).

Apesar da concentração bancária, de acordo com BCB (2022), o Brasil tem buscado aumentar a inclusão financeira e promover ações em prol da população no que se refere ao acesso à conta corrente. Programas governamentais, como a abertura de contas digitais gratuitas, têm contribuído para a ampliação do acesso aos serviços bancários, especialmente entre a população de baixa renda.

Segundo Paula (2022), o setor bancário brasileiro tem passado por um processo de digitalização significativo, impulsionado pelo avanço da tecnologia e pelo crescimento das *fintechs*. Essas empresas de tecnologia financeira têm desafiado os bancos tradicionais, oferecendo soluções inovadoras, maior conveniência e serviços financeiros mais acessíveis.

De acordo com o BCB (2022), no que se refere a crédito e financiamento, o mercado de crédito desempenha um papel crucial no setor bancário brasileiro, pois os bancos são responsáveis por oferecer empréstimos e financiamentos para pessoas físicas e jurídicas, apoiando o crescimento econômico e o consumo. Esse mercado é influenciado pela taxa de juros, políticas econômicas e pelo ambiente regulatório.

Nos últimos anos, de acordo com Santos (2023), houve um aumento nas parcerias entre bancos brasileiros e instituições financeiras internacionais. Essas colaborações têm como objetivo atrair investimentos, promover a internacionalização dos bancos e, consequentemente, impulsionar o desenvolvimento do setor bancário no Brasil.

De acordo com Bastos (2023), o setor bancário tem sido influenciado pela atuação das *fintechs* que tem contribuído para a inclusão financeira, democratização do acesso aos serviços financeiros e impulsionado a inovação.

3.4. Tecnologia Financeira

Para Furlani (2021), o uso intensivo de tecnologia tem por característica o uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, aprendizado de máquina, *big data*,

blockchain e computação em nuvem, para criar soluções financeiras inovadoras, automatizar processos, coletar e analisar grandes volumes de dados, melhorar a segurança e a eficiência das transações financeiras.

Ainda, segundo Furlani (2021), os serviços e produtos oferecidos pelas *fintechs* têm como diferencial a utilização da tecnologia, sendo as mais utilizadas a IoT (*Internet of Things*), *Big Data Analytics*, *Blockchain*, Inteligência Artificial (IA) e computação em nuvem.

A IoT é a tecnologia que conecta pessoas e objetos através da Internet. Por meio de sensores, a IoT identifica onde as pessoas estão, o que estão fazendo e com quem estão em contato e as conectam com os objetos. Além disso, fazem uma previsão do que uma pessoa está planejando fazer para auxiliá-la. Assim, as empresas podem coletar dados e avaliar riscos por intermédio de modelos estatísticos baseados em observações em tempo real (Nicoletti, 2017 citado por Furlani, 2021, p.18).

Com o uso da tecnologia *Big Data Analytics* foram criados novos produtos para oferecer soluções personalizadas, de acordo com as necessidades e hábitos do consumidor.

As principais características dessa tecnologia são volume, velocidade e variedade, ou seja, é possível processar uma grande quantidade de dados, em um curto intervalo de tempo, provenientes das diversas fontes (Nicoletti, 2017 citado por Furlani, 2021).

As informações obtidas sobre os consumidores são utilizadas para a criação de novos produtos e para promover experiência de consumo diferenciada, o que torna as empresas mais competitivas no mercado.

A tecnologia *blockchain* surgiu juntamente com o *Bitcoin* e é um sistema que permite rastrear informações provenientes de transações de criptomoedas. Essas informações são processadas em blocos de dados, cada um com um código, que se conectam e que são validados pela rede para que a transação seja efetivada, de maneira segura sem a necessidade de intermediários no processo (NUBANK, 2020, p.18).

A Inteligência Artificial (IA) consiste em sistemas capazes de executar atividades que antes eram realizadas por humanos. O setor bancário e financeiro é um dos mais adeptos do uso dessa tecnologia (Lexlatin, 2020 citado por Furlani, 2021), que vem impulsionando inovações e redefinindo a forma como instituições e clientes interagem.

Essa tecnologia proporciona um universo de possibilidades para aprimorar a experiência do cliente, otimizar processos internos, impulsionar o crescimento do setor, automatizar o atendimento e investimentos, através de *chatbot* e *robo-advisors* e também para detectar fraudes e irregularidades.

Os *robo-advisors* ou robôs de investimentos utilizam um sistema de algoritmos que automatizam os investimentos, oferecendo aos clientes facilidades e um portfólio de produtos personalizados. Dessa maneira as empresas reduzem custos e adquirem vantagem perante as instituições (Nicoletti, 2017 citado por Furlani, 2021, p.19).

A computação em nuvem ou *cloud computing*, é a tecnologia que armazena e compartilha sistemas e informações através da *Internet*. Assim, o acesso pode ser feito de qualquer lugar através de dispositivos móveis e sem a necessidade de infraestrutura física para que as operações ocorram (Fintechlab, 2020 citado por Furlani, 2021). Com esse recurso as *fintechs* conseguem reduzir custos e otimizar os processos.

As *fintechs* utilizam as redes sociais como plataformas de compartilhamento de ideias, para receber *feedbacks* dos clientes e utilizá-los como *insights* para novos produtos e serviços, ou ainda, para recrutar profissionais através de redes como *LinkedIn* como central de atendimento aos consumidores, esclarecendo dúvidas e orientando para a solução de problemas (Furlani, 2021).

Todos esses recursos tecnológicos, conforme Furlani (2021) “são utilizados para a criação de valor para os clientes proporcionando a redução de custos e agilidade nas transações, diferenciais que contribuem para que as *fintechs* se tornem cada vez mais atraentes para o público”.

3.5. *Fintechs*

Conceitualmente, de acordo com Barros; Coelho e Palomares (2019), *fintech* é uma expressão utilizada para identificar *startups* do setor financeiro que desenvolvem inovações com a utilização de novas tecnologias para a entrega de serviços financeiros.

De acordo com Gaiet *al.* (2018) citado por Silva e Sousa (2022), o termo *fintech* tornou-se bastante utilizado em decorrência de muitas forças motrizes, que incluem o desenvolvimento técnico, as expectativas de inovação do mercado, a necessidade de redução de custos e as demandas dos consumidores.

Fintech é, portanto, uma abreviação de "tecnologia financeira" e se refere a empresas que utilizam tecnologias avançadas para oferecer produtos e serviços financeiros de forma inovadora, ágil e eficiente.

De acordo com o Financial Stability Board (FSB), o termo *fintech* possui um conceito amplo, referindo-se a “inovações financeiras, habilitadas por tecnologias que podem resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com efeitos tangíveis nos mercados, nas instituições financeiras e na prestação de serviços financeiros” (BACEN, 2021, p. 108).

As instituições bancárias tradicionais oferecem os mesmos produtos e serviços, mas essas empresas reinventaram a forma como os serviços financeiros são prestados, oferecendo soluções mais acessíveis, personalizadas e convenientes em comparação aos modelos bancários tradicionais.

Milan; Spinola e Carvalho (2019) demonstram que as primeiras iniciativas digitais neste setor começaram a surgir no final dos anos 90. No ano de 2008, essas empresas ganharam força por conta da crise financeira global devido ao superendividamento e especulação no setor imobiliário dos EUA.

Assim, de acordo com Bastos (2023, p.4)

As fintechs trouxeram uma abordagem disruptiva, combinando tecnologia avançada, modelos de negócios inovadores e uma mentalidade centrada no cliente, oferecendo soluções mais acessíveis, eficientes e personalizadas em áreas como pagamentos, empréstimos, investimentos e seguros, demonstrando capacidade de atender às necessidades dos consumidores e empresas por meio de serviços financeiros mais ágeis, acessíveis e personalizados.

Para Pinto *et al.* (2023), as transformações no setor bancário se deram pelo “desenvolvimento das telecomunicações e da tecnologia de informação que favoreceu a evolução das instituições bancárias brasileiras tradicionais, facilitando as relações e possibilitando o aumento no número de clientes, além de maior diversificação de produtos e serviços”.

Segundo Silva e Sousa (2022)

[...]a principal vertente que fintechs seguem é a de reformulação dos modelos tradicionais de negócio, muitos deles pensados e atualizados ainda sob um prisma de eficiência e resposta a demandas, tanto de gestores quanto de consumidores, de um mundo em que a tecnologia ainda não possuía capacidade ou de inteligência tecnológica para atender aos interesses dos clientes e suas particularidades.

O surgimento e a evolução acelerada das *fintechs* no Brasil têm sido fundamentais na promoção da inclusão financeira e no aumento da competitividade, que são objetivos estratégicos do Banco Central (BACEN, 2021).

A prestação de serviços financeiros e de pagamentos a uma parcela cada vez maior da população, valendo-se dos recursos tecnológicos disponíveis, tem sido uma grande contribuição das Instituições de Pagamentos (IPs) e das *fintechs* de crédito (BACEN, 2021).

As *fintechs* também possuem códigos para reger, monitorar, regulamentar e normatizar suas atividades desde 2016, mas tinham baixa representatividade no sistema bancário. Em dezembro de 2018, existiam apenas 10 instituições que realizavam operações de pagamento (Bortolanza, 2020).

De acordo com a pesquisa FintechDeepDive 2018, o setor bancário no Brasil é concentrado, o que faz com que as taxas de juros sobre empréstimos no mercado bancário sejam marcadas por serem altas em todo o país. Neste cenário, as *fintechs* e suas inovações surgem como alternativa aos bancos tradicionais (Bertelli Jr., 2021, p.6).

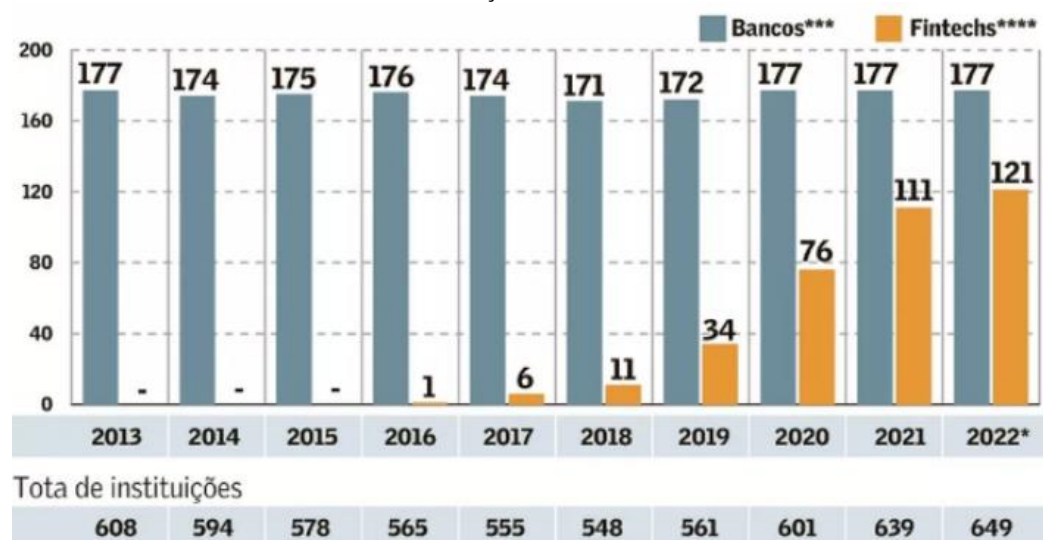
Em 2020, o Banco Central do Brasil (BCB), apontou que havia 190 *fintechs* atuando como IPs no mercado, 26% a mais que em 2019. Dessas, apenas 26 instituições atingiram os limites operacionais dispostos na regulamentação específica – que determina a necessidade de autorização e supervisão do BCB.

Até 2020, a regulamentação específica era a Circular 3.885, de 2018. Em 2021, essa norma foi revogada pela Resolução BCB 80, de 2021, e algumas regras foram alteradas. Com a mudança, mesmo com operações em níveis abaixo dos limites mínimos, as IPs passaram a ser consideradas integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Como consequência, ficaram sujeitas à regulação mínima, até que atingissem limites operacionais para a obrigatoriedade da autorização, quando tiveram de se submeter ao processo de autorização independente dos valores de suas operações (BACEN, 2021 p.109).

Este fato fez aumentar o número de *fintechs* na evolução do sistema financeiro conforme é possível observar no gráfico 3.

Gráfico 3- Evolução do Sistema Financeiro



Fonte: Banco Central, 2023

O número de bancos, desde 2013, permaneceu estável. Já o número de *fintechs*, é possível identificar a evolução desde 2016, quando foi autorizada a atuar no mercado financeiro. Em fevereiro de 2022, já contavam 121 instituições.

De acordo com Nicoletti (2017), os atendimentos prestados pelas *fintechs* podem ser classificados em atendimento ao cliente, serviços financeiros, *compliance* e processos de negócios, conforme quadro 3.

Quadro 3 - Classificação e características das *fintechs*

Classificação	Característica
<i>fintechs</i> de atendimento ao cliente	disponibilizam serviços e atividades dedicadas ao relacionamento com o consumidor, tais como gestão de relacionamento com o cliente, <i>call Center</i> , cobranças e pagamentos eletrônicos;
<i>fintechs</i> de serviços financeiros	ofertam produtos relacionados com a gestão de finanças, como por exemplo gestão de portfólio, gestão de ativos, gestão de riscos e câmbios;
<i>fintechs</i> de <i>compliance</i>	fornecem métodos para cumprir com a regulamentação em vigor, como relatórios de demonstrações financeiras e análises, compensações comerciais e <i>compliance</i> entre países.
<i>fintechs</i> de processos e negócios	ofertam um conjunto de atividades desempenhadas para atingir um objetivo específico dentro das empresas, como por exemplo armazenamento e análise de dados, gestão de documentos e segurança.

Fonte: Nicoletti (2017)

As *fintechs* podem ainda ser categorizadas por serviços oferecidos conforme o quadro

4.

Quadro 4- Categorias e Serviços oferecidos pelas *fintechs*

Categorias	Serviços oferecidos
Crédito	Plataformas de créditos, podendo ser por antecipação, consórcio, <i>marketplace</i> , oferta direta e P2P;
Meios de pagamento	Estruturas móbile, PdV (Ponto de Venda) e de processamento que facilitam e processam pagamentos;
Backoffice	Softwares e serviços de confiabilidade, gestão financeira e precificação destinados ao gerenciamento financeiro das empresas;
Serviços digitais	Serviços financeiros e bancários através de banco digitais, contas digitais e <i>e Wallets</i> (carteiras virtuais);
Tecnologia	Provedores de tecnologias como <i>Banking as a Service</i> , <i>Open Banking</i> e de infraestrutura para outras instituições financeiras.
Criptomoedas	Sistemas e plataformas para movimentações com moedas virtuais por meio de corretoras, investimentos ou pagamentos.
Investimentos	Plataformas e serviços que permitem aplicações por meio de ativos financeiros, gestão de investimentos e <i>marketplace</i> ;
Risco e compliance	Análises de risco, anti fraude e <i>compliance</i> a partir de dados e informações de empresas;
Fidelização	Serviços para fidelizar e reter pessoas, através de benefícios ou programas de fidelidade;
Finanças Pessoais	Produtos e serviços de educação financeira e gestão pessoal relacionados às finanças de pessoas físicas;
Crowdfunding	Plataformas que conectam usuários com determinados objetivos, podem ser de projetos ou <i>equity</i> ;
Câmbio	Serviços que facilitam as transações de moedas entre os países;
Cartões	Variados tipos de cartões, tanto de crédito quanto pré-pago;

Fonte: Furlani, 2021 baseado em Distrito *FintechReport* (2020)

Independentemente do segmento em que atuam, as *fintechs* compartilham características comuns, como o uso intensivo de tecnologia, foco na experiência do cliente, agilidade e flexibilidade, foco na inclusão financeira e colaboração com o setor financeiro tradicional.

Além da categorização por serviços oferecidos, as *fintechs* podem ser definidas por tipos, cada uma focada em uma área específica dos serviços financeiros, tais como

pagamentos digitais, empréstimos *peer-to-peer*, gestão de investimentos, *crowdfunding*, criptomoedas, seguros e outros conforme especificado por Rocha, 2021 p. 9-11, conforme quadro 5:

Quadro 5 - Tipos de fintechs e suas características

Tipos de fintechs	Características
Crédito	intermediam credores e devedores por meio eletrônico. Há dois tipos: Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP) que conecta pessoas para empréstimos (<i>peer-to-peerlending</i>); Recursos de terceiros; Pode cobrar tarifas; Exposição máxima de R\$ 15 mil por credor; Serviços adicionais: análise e cobrança de crédito, emissão de moeda eletrônica e Sociedade de Crédito Direto (SCD) que realiza operações de crédito com recursos próprios; Não capta recursos do público; Serviços adicionais: análise de crédito para terceiros, cobrança de crédito, distribuição de seguros, emissão de moeda eletrônica;
Pagamentos	simplificam a compra e venda de bens e serviços. Diferenciais: Oferta de máquinas de cartão de crédito; Plataformas próprias de pagamento para <i>marketplaces</i> e empreendedores; Tecnologias além de transações com cartão;
Gestão Financeira	plataformas para simplificar contas. Oferecem serviços para: Pessoa Física: controle de despesas, gestão de orçamentos, eficiência no cartão de crédito. Pessoa Jurídica: controle fiscal, folha de pagamento, faturamento, contabilidade;
Empréstimo e Negociação de Dívidas	Plataformas de microfinanciamento e renegociação de dívidas. Necessitam de parceria com banco ou financeira para operar;
Seguros	Comparação de valores e serviços de seguros online. Ferramentas para simulações, análises e mensuração de perfil do segurado;
Investimentos	Uso intensivo de tecnologia para investimentos mais rentáveis e menos burocráticos. Investimentos em: mercado financeiro, imobiliário, câmbio, <i>criptomoedas</i> . Diferencial: especialização em áreas específicas (maior transparência);
Eficiência Financeira	Soluções para empresas do mercado financeiro. Integração de funcionalidades tecnológicas: Análise de dados (<i>big data</i>); Algoritmos de inteligência artificial; Proteção de transações; Prevenção a fraudes;
Crowdfunding	Captação de recursos de forma coletiva. Utilizada para causas sociais, novos empreendimentos e projetos culturais;
Cryptocurrency & DLT	Sistema de transação descentralizada com moedas digitais (criptomoedas). Modelo <i>peer-to-peer</i> (ponto a ponto). Participação de pessoas e computadores para acompanhar transações;
Multisserviços	Oferta de dois ou mais tipos de serviços de diferentes categorias;
Câmbio	Soluções de trocas de moedas reais (real, dólar, etc.) ou digitais (criptomoedas).

Fonte: Rocha, 2021

Pinto *et al.* (2023) concluíram que houve migração dos bancos tradicionais para as fintechs devido à modernização dos serviços menos burocráticos e na mudança de produtos e serviços.

3.6. Os diferentes tipos de *fintechs*

Rocha (2021) defende que

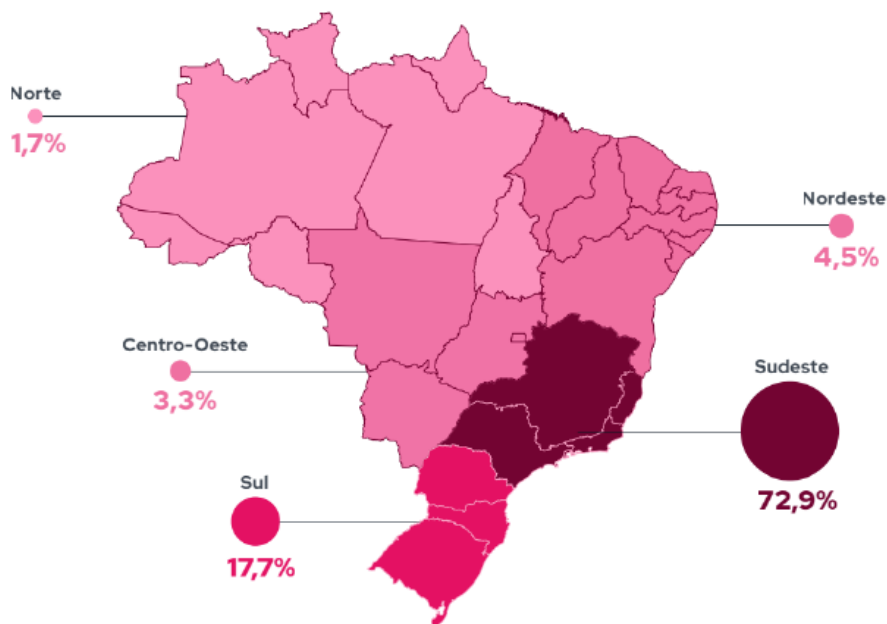
um diferencial das *fintechs* é a capacidade de desagregar serviços, e se especializar neles, de forma que atendam a demanda dos clientes em situações específicas, possibilitando que o mesmo tenha liberdade de escolha para determinar quais serviços e de qual empresa contratar (Rocha, 2021, p.9).

Outra característica comum das *fintechs*, de acordo com Furlani (2021) é o foco na experiência do cliente, no qual buscam oferecer interfaces flexíveis e personalizadas, intuitivas e de fácil utilização, proporcionando uma experiência digital ágil, conveniente e personalizada para os usuários.

Essa agilidade permite às *fintechs* terem mais flexibilidade, ou seja, capacidade de agir mais rapidamente do que as instituições financeiras tradicionais, adaptando-se às mudanças do cenário financeiro, respondam de forma mais eficiente às necessidades dos clientes e acompanhe as tendências do mercado, o que possibilita a inclusão financeira (Furlani, 2021).

Marques, Freitas e Paula (2022), apontaram uma relação de parceria entre os bancos tradicionais e as *fintechs* no relacionamento com os clientes e nas estratégias de comunicação.

O foco na inclusão financeira tem o objetivo oferecer serviços acessíveis e personalizados para pessoas que até pouco tempo atrás não tinham acesso a serviços financeiros formais. Isso é especialmente relevante em regiões em desenvolvimento, onde muitos adultos não possuem conta bancária ou acesso a crédito (Oliveira, 2023; Falcão, 2021).

Figura 2—Distribuição regional da *Fintechs* (2022)

Fonte: Oliveira, 2023 (Baseado em Fintech Report, 2022)

Os dados revelados na figura 2 apontam a concentração geográfica das *fintechs* no Sudeste do Brasil, precisamente em São Paulo, que é o centro financeiro e econômico do país, atraindo uma grande quantidade de empreendedores e investidores. No entanto, para Oliveira (2023), é importante destacar que a natureza digital das *fintechs* permite que essas empresas conectem as pessoas às oportunidades financeiras independentemente de sua localização geográfica. Essa acessibilidade é um dos pontos positivos das *fintechs*.

A colaboração com o setor financeiro tradicional é uma das características que contribui para a inclusão financeira, pois embora as *fintechs* muitas vezes sejam vistas como concorrentes dessas instituições, é cada vez mais comum ver parcerias entre as duas partes.

Silva e Cescon (2022, p.) observaram que apesar de as *fintechs* apresentarem valores mais baixos em diversos indicadores em comparação aos bancos tradicionais, a entrada dessas empresas no mercado não afetou negativamente o faturamento ou os indicadores dos bancos tradicionais.

Ou seja, bancos e instituições financeiras estão buscando colaborar com *fintechs*, seja através de investimentos, parcerias estratégicas ou aquisições, para aproveitar a inovação tecnológica trazida por essas empresas.

Estudos recentes indicaram que o nível de confiança e benefício para adoção dos serviços digitais teve um aumento, de acordo com Silva e Wildauer (2023), o que indica expansão deste modelo de negócio.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Os impactos das *fintechs* no setor bancário

Diante das transformações associadas à tecnologia, como o desenvolvimento técnico, a expectativa de inovação do mercado, o relacionamento do cliente com os investimentos, a necessidade de redução de custos e a demanda dos consumidores, surgiram diferentes impactos no setor bancário tradicional (Falcão, 2022; Furlani, 2021; Rocha, 2021; Pinto *et al.*, 2023).

Para os autores mencionados, alguns dos principais impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional é o aumento da concorrência, a democratização dos serviços financeiros, a melhoria na experiência do cliente, a inovação dos produtos e serviços e a redução dos custos operacionais (Feyen, Natarajan e Saal, 2023; Botelho, Ongarato, 2019).

A respeito do aumento da concorrência, os resultados apontam que as *fintechs* introduziram uma maior competição no mercado financeiro, desafiando os bancos tradicionais a inovar e melhorar seus serviços para permanecerem relevantes (tabela 2). Isso beneficia os consumidores, uma vez que há mais opções disponíveis e uma pressão maior sobre as instituições financeiras para oferecer serviços melhores e mais acessíveis (Feyen, Natarajan e Saal, 2023).

Tabela 2 - Número de unidades de atendimento bancário nos cinco maiores bancos – 2021 e 2022

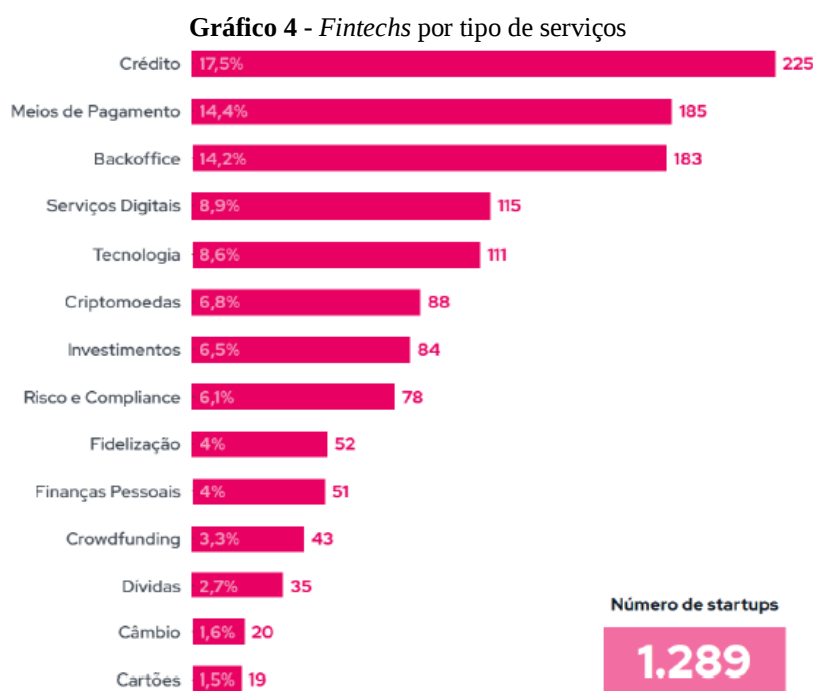
Bancos	2021	2022	Variação (%)	Variação (nº)
BB – agências físicas	3.180	3.172	-0,3%	-8
BB – escritórios especializados e agências digitais	799	811	1,5%	12
Bradesco – agências físicas	2.947	2.864	-2,8%	-83
Bradesco – unidades de negócio	988	897	-9,2%	-91
Caixa – agências físicas	3.372	3.372	-	-
Itaú Unibanco – agências físicas	3.026	2.786	-7,9%	-240
Itaú Unibanco – agências digitais	223	402	80,3%	179
Santander – agências físicas	1.987	1.701	-14,4%	-286
Total de Agências Físicas	14.512	13.895	-4,3%	-617
Total de Unidades	16.522	16.005	-3,1%	-517

Fonte: Demonstrações Financeiras Consolidadas dos Bancos (DIEESE - Rede Bancários, 2023)

Na tabela 2, é possível visualizar o número de agências bancárias físicas e digitais, percebendo-se a redução do número de agências físicas da maioria dos bancos tradicionais.

Além de aumentar a concorrência, as *fintechs* proporcionaram a democratização dos serviços financeiros, possibilitando o acesso para um público mais amplo, incluindo aqueles que podem ter sido excluídos ou negligenciados pelos bancos tradicionais (Oliveira, 2023; Falcão, 2021).

Por exemplo, elas oferecem soluções de pagamento e transferência de dinheiro, empréstimos e investimentos acessíveis a partir de dispositivos móveis ou computadores. No gráfico 4, é possível observar o número de *fintechs* por tipos de serviços prestados.



Fonte: Oliveira, 2023 (Baseado em FintechReport 2022)

Conforme apresentado por Oliveira (2023), os números revelam um panorama da transformação no setor financeiro brasileiro. O total de 1.289 *fintechs* mapeadas em 2022 evidencia que o setor passa por uma diversificação de atuação que demonstra a capacidade das *fintechs* de atender às necessidades financeiras de diversos públicos, acirrando a competição com as instituições financeiras tradicionais.

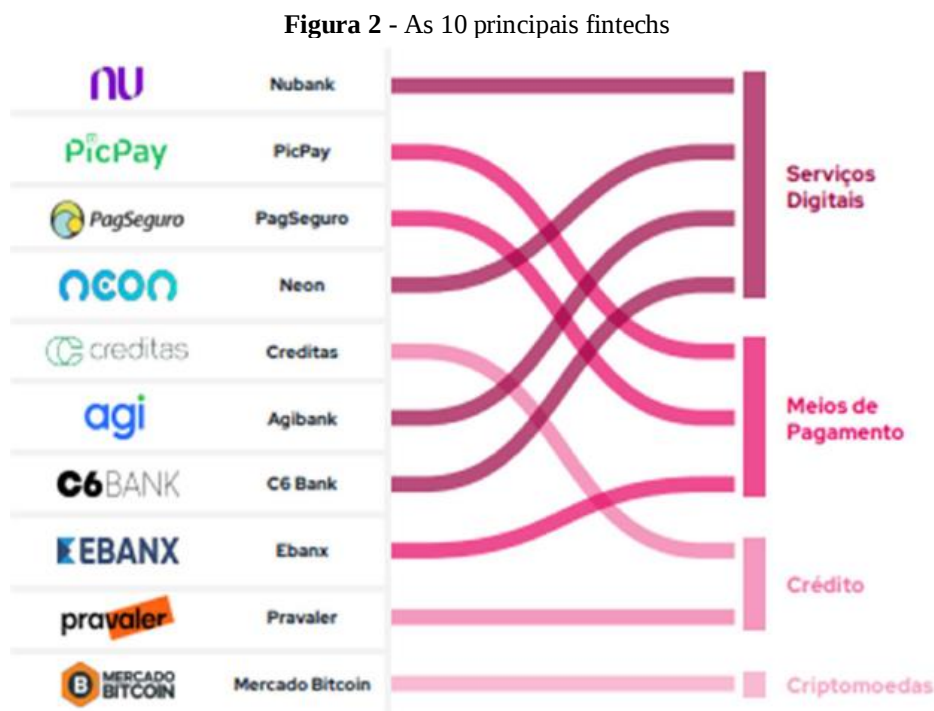
Outro impacto que vale a pena destacar é a melhoria na experiência do cliente, oferecendo interfaces amigáveis, processos simplificados e respostas mais rápidas. Isso contrasta com as experiências muitas vezes burocráticas e demoradas encontradas nos bancos tradicionais. A agilidade e a conveniência proporcionadas pelas *fintechs* têm sido um fator importante para atrair e fidelizar os clientes, principalmente os das gerações Y, Z e Alpha (Falcão, 2022).

Oliveira (2023, p.12), listou o ranking das maiores instituições bancárias em termos de quantidade de clientes, em 2022, de acordo com o banco UBS.

- 1º Caixa: 148,3 milhões de clientes
- 2º Bradesco: 101,8 milhões de clientes
- 3º Itaú (ITUB4): 95,5 milhões de clientes
- 4º Banco do Brasil (BBAS3): 73,6 milhões de clientes
- 5º Nubank: 64,8 milhões de clientes
- 6º Santander: 61,0 milhões de clientes
- 7º Original: 42,2 milhões de clientes
- 8º Mercado Pago: 39,4 milhões de clientes
- 9º PagBank: 25,9 milhões de clientes
- 10º C6 Bank: 21,3 milhões de clientes

Esses números e análises ilustram o impacto das *fintechs* no cenário financeiro brasileiro, evidenciando tanto o surgimento de novas empresas quanto o desafio das instituições financeiras tradicionais de se adaptarem às transformações contemporâneas.

A Figura 2 apresenta as 10 principais *fintechs* do Brasil, de acordo com *FintechReport*, 2022 citado por Bastos, 2023.



Fonte: Rocha, 2021 (Baseado no Distrito Report, 2022)

As *fintechs* têm impactado também, de acordo com Rocha (2021), na forma como os bancos introduzem e negociam produtos e serviços no mercado, como pagamentos digitais, empréstimos *peer-to-peer*, gestão de investimentos automatizada (*robo-advisors*) e criptomoedas.

Essas soluções estão mudando a forma como as pessoas cuidam das finanças e estão impulsionando o desenvolvimento de soluções mais eficientes e personalizadas, embora seja exigida a segurança nas informações.

A respeito da redução de custos operacionais, com a adoção de tecnologias avançadas, as *fintechs* conseguem operar com estruturas de custos mais enxutas em comparação aos bancos tradicionais, que possuem agências físicas e operações complexas. Essa maior eficiência operacional pode resultar em serviços financeiros mais acessíveis e taxas mais baixas para os clientes (Rocha, 2021).

No entanto, é importante destacar que as *fintechs* ainda enfrentam desafios regulatórios e de segurança, já que lidam com informações e transações financeiras sensíveis.

4.2 Análise dos impactos das *fintechs* no sistema bancário tradicional

As *fintechs* são reconhecidas por sua capacidade de inovar e introduzir novas soluções financeiras, incentivando os bancos tradicionais a adotarem abordagens mais ágeis, aprimorarem seus produtos e serviços e explorarem novas tecnologias para melhor atender seus clientes (Bastos, 2023).

Ao combinar tecnologias avançadas, segundo Bastos (2023), as soluções financeiras oferecidas pelas *fintechs* desburocratizaram os serviços e reduziram, consideravelmente, os custos, permitindo que mais pessoas pudessem ter acesso a essas ferramentas, o que tem contribuído para a inclusão financeira no Brasil.

Essas soluções estão mudando a forma como as pessoas cuidam das finanças e estão impulsionando o desenvolvimento de soluções mais eficientes e personalizadas (Bastos, 2023), embora seja exigida a segurança nas informações.

Assim, conforme Bertelli Jr. *et al.* (2021), a análise dos impactos das *fintechs* no sistema bancário tradicional é importante por várias razões, entre elas, compreender as mudanças no mercado; compreender as necessidades dos consumidores; estimular a inovação e a melhoria dos serviços; promover a concorrência e a diversificação e garantir a estabilidade, a confiabilidade e a segurança financeira.

Quanto a identificar os impactos das *fintechs* no sistema bancário tradicional, é possível mencionar, segundo Bertelli Jr. *et al.* (2021): 1) compreender as transformações ocorridas no mercado financeiro, fazendo com que as instituições tradicionais busquem a inovação, principalmente com relação ao atendimento às necessidades dos clientes; 2) compreender as necessidades dos clientes significa oferecer serviços ágeis, personalizados e acessíveis, permitindo que os bancos tradicionais possam se adaptar e oferecer soluções que atendam às demandas do mercado, o que acaba por estimular a inovação e a melhoria dos serviços nesse setor (Bertelli Jr. *et al.* 2021, p.11).

Estes aspectos promovem a concorrência e a diversificação, pois houve um aumento na concorrência, impulsionando os bancos tradicionais a aprimorarem seus serviços e a oferecerem mais opções para os clientes com qualidade e custos mais baixos, principalmente “por não precisarem direcionar parte de sua receita para cobrir despesas com agências físicas” e despesas com pessoal” (Marques, 2019), ou seja, há também um impacto em estrutura (Bertelli Jr. *et al.* 2021, p.11; Marques, 2019).

Entretanto, segundo Oliveira (2023), apesar dos impactos positivos, as *fintechs* têm trazido para o cenário financeiro, desafios regulatórios e jurídicos. A natureza disruptiva e inovadora dos serviços oferecidos por essas empresas esbarra em estruturas regulatórias estabelecidas, originalmente projetadas para instituições financeiras tradicionais.

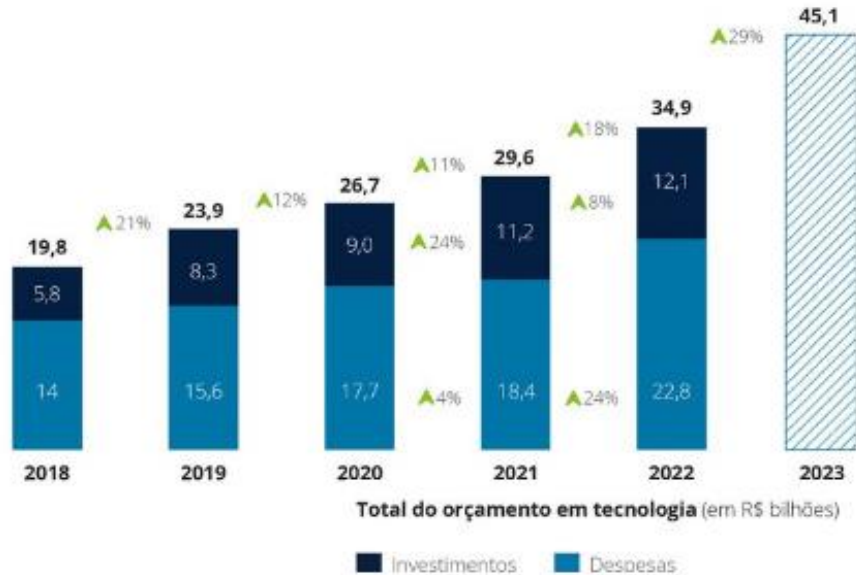
Um dos pontos cruciais nos desafios regulatórios é o equilíbrio entre a promoção da inovação e a proteção dos consumidores e da estabilidade do sistema financeiro. Enquanto as *fintechs* buscam introduzir novos produtos e serviços financeiros que precisam de regulamentação específica, os reguladores têm a responsabilidade de garantir que esses serviços não comprometam a segurança dos usuários ou a integridade do sistema financeiro (Oliveira, 2023).

Portanto, se faz necessário, observar a regulamentação já que é necessário garantir a estabilidade e a segurança financeira do sistema bancário, analisando como as inovações tecnológicas e as mudanças no mercado estão afetando a regulamentação, a segurança cibernética e a proteção dos clientes. Essa avaliação permite que as autoridades reguladoras desenvolvam *frameworks* e políticas adequadas para mitigar riscos e proteger a integridade do sistema bancário.

Há outros impactos mencionados pelos autores estudados, conforme Bertelli Jr. *et al.* (2021, p.10) sobre: 1) os impactos em tecnologia que tornou-se uma aliada das *fintechs*, possibilitando um investimento dos bancos tradicionais neste recurso tão presente na vida das pessoas atualmente (figura 3) “como uma forma de acompanhar a aceleração da digitalização

de seus serviços e de seu modo de trabalhar”; 2) impacto em estrutura, ou seja, redução de agências físicas dos bancos tradicionais e o número enxuto de funcionários das *fintechs* (Bertelli Jr. *et al.* 2021) proporcionam redução de custo e consequentemente, serviços menos onerosos aos clientes.

Figura 3 - Investimento em tecnologia (2018 - 2023)



Fonte: Datacenter Dynamics, 2023

Sobre a justificativa de identificar os impactos para que seja possível compreender se os bancos tradicionais e *fintechs* são concorrentes ou aliados (Barbosa, 2019 citado por Bertelli Jr. *et al.* 2021) define que as *fintechs* podem ser enxergadas como competidoras ou colaboradoras, podendo ser potencial oportunidade às instituições financeiras: a) investir em tecnologia; b) investir em treinamento do pessoal; c) ofertar produtos e serviços que atendam aos clientes; d) atender com menos processos burocráticos e; e) atrair o público jovem para serviços de crédito e investimentos, principalmente das gerações Z, Y e Alpha (Botelho, Ongarato, 2019) ou ameaça: a) adquirir grandes *fintechs* para serem “duplamente beneficiados”; b) os maiores bancos incentivarem sua carteira de clientes a usar serviços diferenciados ofertados pelas *fintechs* e; c) A insatisfação dos clientes dos bancos tradicionais é uma oportunidade para as *fintechs* dominarem grande parte do mercado (Botelho, Ongarato, 2019).

Do ponto de vista das oportunidades, as *fintechs* podem ser vistas como um surgimento de capacidades e tecnologias que podem ser incorporadas e agregar valor aos produtos e serviços dos bancos. Sob a ótica das ameaças, a mudança rápida do comportamento dos clientes de buscar alternativas aos bancos tradicionais especialmente em decorrência da oferta de uma nova experiência ao consumir mais alinhada as expectativas dos XVI clientes no ambiente digital e a redução de receitas dos bancos. (Barbosa, 2019, p.99 apud Bertelli Jr. *et al.* 2021, p.15).

Portanto, presume-se que haverá uma relação de cooperação entre os bancos tradicionais e *fintechs*, pois estes já entenderam que as *fintechs* continuarão a conquistar espaço, por este motivo fecham colaborações com elas para fornecer serviços especializados que existem fora de suas carteiras de serviços e produto e da velocidade e capacidade que as *fintechs* têm de escalar serviços e produtos. Por outro lado, as *fintechs* também ganham com a escala e *expertise* dos bancos e com a capacidade de trabalhar em conjunto para desenvolver novos produtos e serviços.

5. CONCLUSÃO

O Sistema Financeiro Nacional é composto por órgãos normativos que determinam regras para o bom funcionamento do sistema e pelos agentes supervisores fiscalizam para que os integrantes sigam as regras estabelecidas pelos órgãos normativos e os operadores são as instituições que oferecem serviços financeiros e atuam diretamente como intermediários, bancos, corretoras, bancos digitais e *fintechs*.

Além da concentração bancária, a regulamentação e supervisão, a bancarização e inclusão financeira, digitalização, o crédito e financiamento e as parcerias entre bancos e instituições financeiras internacionais são características específicas do setor bancário brasileiro.

O setor bancário brasileiro oferece serviços financeiros essenciais para consumidores e empresas. Embora enfrente desafios, como a concentração bancária e a inclusão financeira, o setor tem enfrentado mudanças significativas com a digitalização e o surgimento de *fintechs*.

Como visto no referencial teórico do presente estudo, as *fintechs* são empresas que utilizam tecnologia para oferecer soluções financeiras inovadoras e representam uma disrupção no setor financeiro, oferecendo soluções inovadoras e transformando a maneira como as transações financeiras e os serviços são realizados.

A ascensão deste modelo de negócio vem proporcionando uma transformação profunda no mercado financeiro, exigindo dos bancos uma adaptação rápida e estratégica para se manterem competitivos.

Com seu foco na tecnologia, experiência do cliente e inclusão financeira, as *fintechs* vêm desafiando as práticas estabelecidas e impulsionando a transformação do setor, o que tem levado a maior competição e inovação no mercado financeiro brasileiro.

Por isso, o presente trabalho teve como objetivo identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional através da problemática sobre quais os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, sob a justificativa de que ao identificar os impactos seja possível compreender se são as *fintechs* são concorrentes ou aliadas dos bancos tradicionais.

Para tal, o trabalho teve por objetivo geral identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional e relacionar os principais, tais como: 1) o aumento da concorrência que desafia os bancos tradicionais a inovar e melhorar seus serviços para permanecerem no mercado; 2) a democratização dos serviços financeiros, possibilitando o acesso para um público mais amplo, incluindo aqueles que podem ter sido excluídos ou negligenciados pelos

bancos tradicionais; 3) a melhoria na experiência do cliente, oferecendo experiências menos burocráticas e serviços melhores, mais flexíveis e acessíveis, principalmente para atender às gerações Y, Z e Alpha a fim de obter a fidelização dos clientes; 4) a inovação dos produtos e serviços como pagamentos digitais, empréstimos *peer-to-peer*, gestão de investimentos automatizada (*robo-advisors*) e criptomoedas e 5) a redução dos custos operacionais, com a adoção de tecnologias avançadas, as *fintechs* conseguem operar com estruturas de custos menos onerosas do que os bancos tradicionais.

Identificar os impactos das *fintechs* no sistema bancário tradicional é crucial para promover a inovação, orientar a adaptação das instituições financeiras, garantir o atendimento às necessidades dos consumidores, aprimorar a concorrência e a diversificação, e assegurar a estabilidade e segurança financeira, o que permite que o setor bancário evolua em resposta às mudanças no ambiente financeiro, proporcionando serviços mais eficientes e satisfatórios para os consumidores.

A respeito das possibilidades para diminuir possíveis fragilidades e seus efeitos, foram levantados os atos regulatórios e a segurança tecnológica, pois as *fintechs* enfrentam desafios regulatórios e de segurança, já que lidam com informações e transações financeiras sensíveis.

Sobre a análise na relação de concorrência ou cooperação entre os modelos financeiros, a fim de atender ao tema, presume-se que a colaboração entre *fintech* e bancos tradicionais também tenha se tornado mais comum, com parcerias e aquisições que permitem às instituições financeiras tradicionais incorporar a inovação tecnológica das *fintechs* em suas operações.

Resumidamente, o setor bancário tradicional tem experimentado uma transformação significativa nas últimas décadas, impulsionada pelo surgimento das *fintechs*. Estas empresas, que utilizam tecnologias inovadoras para oferecer serviços financeiros, desafiaram os modelos de negócios estabelecidos e trouxeram novos níveis de eficiência, acessibilidade e personalização.

Os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional são profundos e multifacetados e englobam a melhoria da eficiência operacional e aumento da inclusão financeira até a transformação digital e desafios regulatórios. O futuro do setor dependerá da capacidade dos bancos tradicionais de se adaptarem às novas realidades impostas pelas *fintechs*, aproveitando as oportunidades de colaboração e inovação para oferecer melhores serviços aos consumidores.

Conclui-se que ao identificar os impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional é necessário entender as mudanças, compreender o ambiente de novas tendências,

oportunidades e desafios que afetam o setor bancário, o que possibilita às instituições financeiras tradicionais se adaptarem e se manterem competitivas.

5.1. Limitações do estudo

O estudo apresenta limitações em relação às informações levantadas, visto que em virtude de se tratar de tecnologia e inovação, tem a tendência de estar sempre sofrendo alterações. Além disso, em se tratando de instituições financeiras e bancárias, têm a necessidade de manter o sigilo em informações confidenciais.

Com base nas referências do Relatório de Economia Bancária do Banco Central do Brasil (2022) e outros estudos relevantes, o presente trabalho sintetiza apenas alguns principais impactos das *fintechs* no setor bancário tradicional, discutindo suas implicações e o futuro do mercado financeiro.

5.2. Sugestões de pesquisas futuras

Como sugestões de pesquisas futuras, o estudo poderá ser replicado ou ampliado para ser pesquisado em outras instituições financeiras que estejam relacionadas a bancos tradicionais e *fintechs*. Desta forma, o estudo poderá também ser ampliado a partir de pesquisas de campo sobre a percepção do processo a partir do ponto de vista dos clientes.

6. REFERÊNCIAS

- Bacen. Relatório de Cidadania Financeira (RCF), 2018. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_d_e_Cidadania_Financeira_2021.pdf>. Acesso em 23 set 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária**, 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária**, 2020, p 139-189. Disponível em https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020.pdf.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.656, de 2018. Publicado no DOU de 30/4/2018, Seção 1, p. 24-26, e no Sisbacen.
- BARROS, Gabriela; COELHO, Isadora; PALOMARES, Vagner. O impacto das fintechs no setor bancário nacional. **Iniciação-Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística, São Paulo**, v. 7, n. 3, 2019.
- BASTOS, Luiz Felipe Pereira. Cronologia das *fintechs* no brasil: um olhar sobre a transformação do setor financeiro. 2023.
- BERTELLI JÚNIOR, Adalberto Luiz; AURICHIO, Mariana Lelis; PRUDÊNCIO, Mariana Sarah Duarte; RAMOS, Natália Ventura; LIMA, StefanyFrancetto. Crescimento das *Fintechs* e impactos no mercado bancário brasileiro. 2021.
- BORTOLANZA, Marcos Paulo. Análise dos indicadores econômico-financeiros dos bancos tradicionais após a entrada das *fintechs* no setor bancário. 2020.
- BOTELHO, Mateus Alves; ONGARATO, Gustavo Carvalho. **Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística** Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento. Vol. 7 no 3 – Agosto de 2019, São Paulo: Centro Universitário Senac ISSN 2179-474X
- CARNEIRO, Murilo; SALGADO JUNIOR, Alexandre Pereira; MACORIS, LucasSerrão. Avaliação da eficiência bancária por meio da abordagem de Intermediação: uma análise comparativa de instituições financeiras brasileiras. **Read. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, [S.L.], v.22, n. 3, p. 336-359, dez. 2016.
- CAVICCHINI, Alexis. A História dos Bancos no Brasil: **das Casas Bancárias aos Conglomerados Financeiros**. 1. ed. Rio de Janeiro: COP Editora, 2007.
- CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- CNN BRASIL. 2023. Disponível em <https://www.confere.org.br/wordpress/bb-itau-bradesco-e-caixa-reunem-59-de-operacoes-de-credito-diz-bc/>. Acessado em 28 nov 2023.

DATACENTER DYNAMICS. Investimento dos bancos em tecnologia deve chegar a R\$ 45,1 bilhões em 2023, com alta de 29%. 2023. Disponível em:

<https://www.datacenterdynamics.com/br/not%C3%ADcias/investimento-dos-bancos-em-tecnologia-deve-chegar-a-r-451-bilhoes-em-2023-com-alta-de-29/>. Acesso em 06, 2024.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Disponível em:

<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2023/desempenhoDosBancos2023/?page=15>. Acesso em: 30 de maio de 2024.

FALCÃO, João Daniel Fernandes. Os desafios dos bancos frente ao surgimento das fintechs no Brasil: um estudo de caso do Inter e Nubank. Trabalho de Conclusão de Curso, 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Autorregulação Bancária Febraban**, 2018.

FEYEN, Erik; NATARAJAN, Harish; SAAL, Matthew. **Fintech and the Future of Finance: Market and Policy Implications**. World Bank Group, 2023.

FORTUNA, E. **Mercado financeiro**. 17. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

FURLANI, Camila. As transformações recentes no sistema financeiro nacional: o caso das *fintechs*. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GIUDICCE, Thiago Lucas; ESTENDER, Antônio Carlos. O Processo de Análise de Investimentos Financeiros em Instituições Financeiras. **Revista do Departamento de Administração da FEA**: Caderno de Administração, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-26, 2017.

JUNIOR, Paulo Cosmo. Regulação das *fintechs* no contexto Brasil (2021). Disponível em <https://www.migalhas.com.br/depeso/351407/regulacao-das-fintechs-no-contexto-brasileiro>. Acessado em 31 mai 2024.

MAGALHÃES, Raisa Sousa; NOUR, Alfredo Dib Abdoul; SANTOS, Walter Rodrigo das Neves. Transferência de Tecnologia em Ambientes de Inovação Aberta: alguns impactos das *fintechs* no setor bancário. **Cadernos de Prospecção**, v. 15, n. 3, p. 1007-1022, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 8ª. ed. – São Paulo : Atlas, 2017.

MARQUES, Frank Borges; FREITAS, Vérica; PAULA, Verônica Angélica Freitas de Paula. Cadê o banco que estava aqui? O impacto dos bancos digitais no mercado brasileiro .*Journal of Information Systems and Technology Management*, v. 19, n. 1, p. 1-16, 2022.

MARQUES, Frank B. Bancos digitais x Bancos tradicionais: Uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro. Universidade Federal de Uberlândia, 2019.

MILAN, Eduardo Z.; SPÍNOLA, Mauro de M.; DE CARVALHO, Marly M. Fintechs: Uma revisão de literatura e agenda de pesquisa. **Pesquisa e Aplicações em Comércio Eletrônico** , v. 34, p. 100833, 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; CRUZ NETO, Otávio; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

MUNIZ, A. C.; MURCIA, F. C. S.; ARAUJO, J. A. O. Fintechs de crédito e bancos: elas os incomodam?. *Revista Linceu On-line*, v. 13, n. 2, p. 100-125, 2023.

NUBANK. **O que é blockchain– uma explicação simples**. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/o-que-e-blockchain/>. Acessado em 27 nov 2023.

OLIVEIRA, Lucas Gabriel de. Transformação do setor financeiro brasileiro: o impacto das fintechs na oferta de produtos e serviços sob perspectivas tecnológicas e sociais. Trabalho de Conclusão de Curso. 2023.

PAULA, Luiz Fernando. *Fintechs, Bancos Digitais e Open Banking e seus efeitos sobre o setor bancário brasileiro*. IE-UFRJ DISCUSSION PAPER: PAULA, TD 014 – 2022.

PAIVA, Tarsila Estrela Oliveira. Regulamentação das *fintechs* no Brasil à luz da LGPD. Administração, Volume 27 - Edição 128/Nov 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/regulamentacao-das-fintechs-no-brasil-a-luz-da-lgpd/>. Acesso em 31 mai 2024.

PINTO, Alexandre Rodrigues; MARTENS, Cristina DaiPrá; KNISS, Cláudia Terezinha; OLIVEIRA FILHO, Bolivar Godinho. Empreendedorismo digital no setor bancário brasileiro: análise a partir do surgimento das *fintechs*. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, v. 15, n. 1, p. 01-23, 2023.

RAMOS, Albenides. **Metodologia da pesquisa científica: como uma monografia pode abrir o horizonte do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, Paloma dos. **Transformação digital no sistema bancário: o impacto dos bancos digitais no mercado financeiro no Brasil**. 2023.

SILVA, Cássio de Araújo; WILDAUER, Egon Walter. Modelo de expansão sustentável para um ecossistema de fintech. *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 23, n. 1, p. 298-315, 2023.

SILVA, Yamany Mathias; CESCONE, José Antônio. As *fintechs* afetam os resultados dos bancos tradicionais?. *CAP Accounting and Management*, v. 16, n. 1, p. 105-128, 2022.

SILVA, Eduardo Borges da; SOUSA, Alexandre Moreno Cordeiro de . Avaliação econômico-financeira de fintechs no mercado brasileiro: o caso INTER. 2022.

SILVA, Elisa Lais Alves, "Avaliação do Impacto das Fintechs no Índice de Inclusão Financeira Brasileira" (2021). Procedimentos CONF-IRM 2021. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/confirm2021/26>. Acesso em 09 set 2023.

TEIXEIRA, Lucas Oliveira. Análise da concentração de mercado do setor bancário brasileiro. 2020.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013.