

**TÍTULO DO ARTIGO: O FENÔMENO TECNOLÓGICO DOS MODELOS
FINTECH**
SUBTÍTULO: NOVOS NEGÓCIOS BASEADOS NO USO INTENSIVO DA
TECNOLOGIA

Autor: ROBESVAL RIBEIRO DA SILVA*

E-mail: roberval@uol.com.br

IES: FEA - Fundação Educacional de Araçatuba

Autor: Camila Yukari Yamada Tutya**

E-mail: camila_tutya@hotmail.com

IES: FEA - Fundação Educacional de Araçatuba

Autor: Michele Taiane Guimarães

E-mail: guimaraes_mi@hotmail.com

IES: FEA - Fundação Educacional de Araçatuba

RESUMO

Levanta-se os conceitos e a importância dos players voltados aos bancos tecnológicos na região de Araçatuba-SP promovidos pela massificação no uso de tecnologia, as chamadas “fintechs” crescem no interior do estado. Seus modelos de negócios inovadores e baseados em uma nova metodologia de uso bancário está proporcionando um ataque ao status-quo das grandes corporações tradicionais, fazendo com que estas migrem para sistemas mesclados. O estado atual de desenvolvimento desse fenômeno será levantado neste texto tanto por um levantamento de sua concepção ideológica como de sua perspectiva na visão dos usuários. Os principais seguimentos de atuação das fintechs serão então brevemente analisados e exemplos de startups que já impactam a economia real interpretados nesta concepção. Além disso, a percepção dos que trabalham no mercado tradicional e neste mercado será analisado, bem como a percepção dos usuários deste mundo virtual. Por último, não esqueceremos de visualizar a atual implantação dos serviços de pagamento brasileiro com a nova modalidade “PIX” que reforça o entendimento do estudo das tendências deste mercado virtual.

Palavras-chave: Fintech; Tecnologia; Modelo de Negócios; Percepção

* Professor do instituto de Bauru (IESB) e da Fundação Educacional Araçatuba, Brasil. Com Mestrado em Administração e Desenvolvimento Organizacional pela Faculdade Cenecista de Varginha, Brasil(2006)

** Administradoras de empresas, especialistas ligadas a Fundação Educacional Araçatuba, Brasil – roberval@uol.com.br.

1 INTRODUÇÃO

Observa-se que as transformações na tecnologia de informação tem sido constantes e atingido cada vez mais a sociedade. O uso excessivo da internet e dos *smartphones* interferem na mudança de comportamento do consumidor. Essas mudanças de comportamento e o novo estilo de vida, contribuem para as transformações tecnológicas. Identifica-se uma sociedade cada vez mais adepta e interessada nessa tecnologia, buscando a praticidade e simplicidade para as atividades financeiras.

O fenômeno prioriza o consumidor e o coloca no centro das decisões financeiras, a sua tecnologia proporciona atividades financeiras de uma forma mais rápida, barata e eficiente que os próprios bancos. Reinventa produtos e serviços pensando nas exigências dos consumidores e permite uma maior acessibilidade eliminando qualquer burocracia.

As *Fintechs* fazem parte da agenda econômica do Banco Central e são fomentadas pelo ministério da economia com intuito de aumentar a concorrência para ter um retorno positivo. Estão presentes em empresas de tecnologia que atuam no mercado financeiro em áreas como investimentos, seguros, câmbio, cartão de débito, cartão de crédito, meio de pagamento, *cripto* ativos, empréstimos e vários outros polos.

Através da apresentação do cenário, das definições poderemos então entender e responder o verdadeiro objetivo que é explicar quais são as definições de *fintechs* e como se desenvolveram nesta sociedade. Entender a visão inovadora de sua implementação e do uso de tecnologia pode mostrar o impacto dela no sistema tradicional bancário.

De acordo com Jorge *et al.* (2018, p.7) considera que as *fintechs* são startups do mercado financeiro. Abrir uma conta corrente sem sair de casa, ter um cartão sem pagar anuidade e sem ter uma conta corrente, auxílio para gerenciamento de fluxo de caixa, finanças pessoais entre outras atividades que já foram complexas um dia, hoje são simples graças a atuação das *fintechs*.

A migração de um sistema bancário tradicional para uma plataforma digital não aconteceu de forma brusca, foi uma linha de pesquisa que considerou e compreendeu a sociedade, suas alterações que provocou mudanças fortes e impactantes na economia com o uso marcante do sistema de comunicação atual. Isto é entendido através da temática muito debatida em torno

das tecnologias digitais no sistema financeiro, sendo atingido em cheio transformando normas e revolucionando o entendimento sobre o novo sistema de pagamento brasileiro.

Para desenvolvimento deste ensaio teórico utiliza-se a metodologia de pesquisa bibliográfica, a estratégia de pesquisa quantitativa e a técnica de pesquisa documental. Para Lakatos e Marconi (2003) a pesquisa pode ser considerada, como um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.

2. AS FINTECHS

O termo *Fintech* é a junção das palavras em inglês *Financial* e *Technology*. São consideradas *startups* que oferecem serviços financeiros de uma forma simples e descomplicada através do uso intenso da tecnologia implantada na localidade. Nasceram da ideia de eficácia para os produtos financeiros oferecidos na época. Segundo o Fórum Econômico Mundial, *fintech* diz respeito a utilização inovadora da tecnologia na criação e concessão de produtos e serviços financeiros. Elas são frutos da 4ª Revolução Industrial que marca o momento atual do desenvolvimento que envolve o setor produtivo, fábricas inteligentes já começam a produzir itens customizados em larga escala, sem a necessidade de estoques. Já Chris Skinnes aponta que a base das *fintechs* estão mais direcionadas na criação ou reinvenção de modelo de negócio que coloquem o cliente no centro de tudo do que com tecnologia.

No mercado financeiro, a revolução vem mudando conceitos antigos e transformando empresas tradicionais. Horas na fila de bancos, infinitos papéis para ler e assinar, burocracia para adquirir produtos e serviços financeiros, ligações para a central de atendimento que nunca resolviam o problema do consumidor, dentre tantos outros problemas, rapidamente foram supridas com um simples aplicativo de celular. Segundo Bruno Diniz (2019) “As *Fintechs* passaram a definir seus modelos de negócios e operações a partir das necessidades dos usuários.” Este novo modelo surge para trazer um novo formato de atendimento, com mais agilidade e eficiência, com canais de comunicação mais rápidos e acessíveis, tratando seus clientes com personalização e com uma linguagem mais moderna. As papeladas e burocracia foram substituídas por fotos de celular enviadas no mesmo instante em que eram tiradas.

Após anos o Mercado Financeiro ser dominado pelo oligopólio dos grandes bancos do Brasil, tivemos pela primeira vez, graças ao surgimento das *Fintechs*, uma disrupção e revolução dos serviços financeiros. Os consumidores não estão mais à mercê dos bancos, isso fez com que os gigantes das

Instituições Financeiras se moldassem para acompanhar as novas mudanças, passando a ser menos engessados.

Em um momento de crise internacional financeira ocorrida no ano de 2008, surge entre o caos a ideia de um banco totalmente digital que pudesse satisfazer os serviços entregues até então somente pelos bancos físicos. As *fintechs* segundo artigo publicado em 2019 denominado “Da origem ao crescimento das *fintechs*”, os Estados Unidos viviam um momento de facilidade para compra de imóveis, com juros reduzidos e baixa restrição dos bancos na análise de crédito, possibilitou um fluxo muito grande aquecendo o mercado e provocando aumento nos preços de imóveis. E isto provocou aumento nas taxas de juros, dificultando aos mutuários a continuidade no pagamento das prestações provocando um aumento exponencial do número de inadimplentes no mercado imobiliário e com isso provocando risco elevado a várias instituições financeiras.

Karina Trevizan (2018), afirma que a quebra do Lehman Brothers fez com que aumentasse a desconfiança do mercado financeiro e contribuiu para que a crise se espalhasse para todo o mercado. O fechamento de uma empresa desse porte, deixou milhares de pessoas desempregadas refletindo em todo setor econômico. No dia em que o banco decretou falência, as bolsas de Wall Street tiveram as piores perdas desde o ataque de 11 de setembro em 2001. A bolsa brasileira também teve um recorde negativo com o Ibovespa recuando quase 8%. Foi um marco histórico para o mercado financeiro pela sua grande proporção e aconteceu no mesmo período a abertura de espaço para que as *Fintechs* chegassem ao mercado com a tendência de automatização, uma vez que com a crise que enfrentava, o mercado financeiro deixou em segundo plano qualquer inovação, preocupando-se apenas em evitar novas crises.

Neste ponto pode-se notar que as *fintechs* surgiram em um momento em que as pessoas estavam carentes de instituições financeiros que tinham baixado a qualidade no atendimento e em total crise. Neste momento, *startups* surgem aproveitando o espaço e iniciaram um trabalho de preenchimento das lacunas deixadas pelas grandes instituições financeiras (bancos convencionais), utilizando e formando suas equipes com os funcionários demitidos “pós crise”. Abaixo podemos verificar a evolução nos investimentos colocados nestes startups que aconteceram durante os últimos anos.

Figura 1 – Atividades de investimento em startups no período de 2013 a 2018:



Fonte: KPMG (2018)

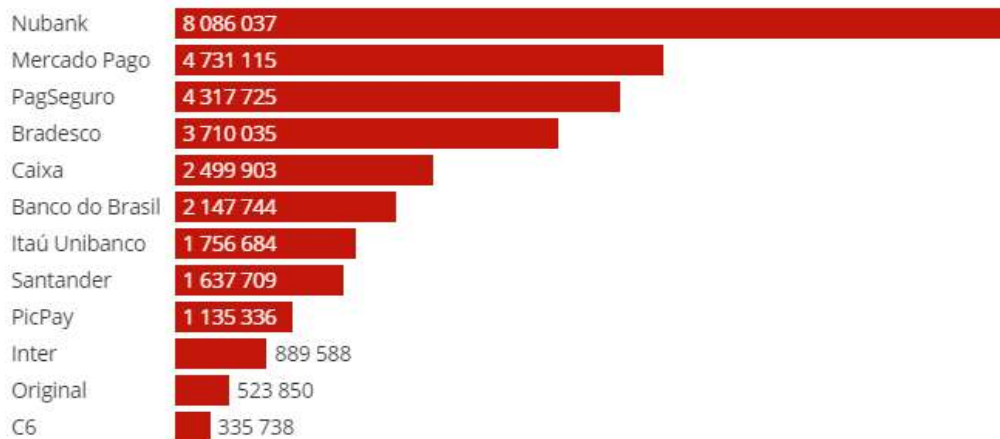
Nota-se que as evoluções dos investimentos proporcionaram o crescimento deste mercado e, porém, se levantarmos mais os dados podemos verificar que a primeira tecnologia deu o impulso necessário a isto criando e tornando real a mobilidade dos dispositivos digital, os chamados smartphones, a segunda foi o surgimento das chamadas “nuvens” que ajudou a massificar o acesso à tecnologia possibilitando a pequenas empresas oferecer serviços de ponta e uma prestação de serviços sofisticados. A popularização das redes sociais é a terceira tecnologia a impulsionar, a partir dela foi possível levantar informações e realizar análises em grandes quantidades de dados disponíveis. E por fim, a quarta tecnologia “macrotecnologia” relacionada a inteligência artificial, que possibilitou as máquinas a analisar um alto volume de informações de forma rápida e dinâmica, realizando interpretações sobre comportamentos dos consumidores e prevendo suas ações no mercado, como por exemplo, é o algoritmo desenvolvido pela empresa paulistana “ADIMPLERE, cujo foco é a cobrança de dívidas ou recuperação de crédito. Com o apoio do programa Pesquisa Inovativa da FAPESP ela recorreu a inteligência artificial para desenvolver e melhorar processos de cobrança de dívidas, de modo a saber a melhor forma e o momento ideal para entrar em contato com o devedor e o desconto mais qualificado para oferecer a este devedor.

Logo, podemos entender o crescimento do investimento neste mercado e a evolução dos grandes conglomerados que se adaptaram a tecnologia possibilitada por estes avanços durante estes anos, não se para por aí, estamos entrando na era PIX, transações instantâneas, este novo sistema de pagamentos brasileiros de acordo com as informações do site oficial do banco central, permite transferir recursos entre contas em poucos segundos. Esta nova ferramenta só foi possível com esta evolução tecnológica. Em seu portal, o banco central registrou as potencialidades que o novo sistema de pagamentos pode trazer: alavancagem a competitividade e a eficiência do mercado; baixar o custo, aumentar a segurança e aprimorar a experiência dos clientes; incentivar a eletrônica do mercado de pagamentos de varejo; promover a inclusão financeira; e preencher uma série de lacunas existentes na cesta de instrumentos de pagamentos disponíveis atualmente à população. A tabela abaixo fornece o número de usuários por instituições financeiras, apresentando em liderança um dos principais *startups* financeiros.

Figura 2 - Chaves PIX cadastradas pelas instituições financeiras

Número de 'chaves' PIX por instituição

Até as 18h desta quarta-feira (14), foram realizados 33,7 milhões de cadastros



Fonte: Banco Central

Nessa pesquisa descritiva aborda-se um aproveitamento do problema proposto através da análise dos dados apurados de um questionário com perguntas abertas que totalizavam cinco (5) questões aos participantes de forma individual. Envolvendo os ligados a empresas bancárias tradicionais empregados, usuários da *fintechs* e os trabalhadores do mercado eletrônico. Isto induziu devido a situação encontrada no mercado pelo trabalho de home-office, esta possibilidade de questionário aberto em vez de entrevistas individuais e uma mesa redonda com os participantes.

As informações coletadas não devem ser alteradas para garantir a veracidade da pesquisa quando comparada às demais informações coletadas. A abordagem pode ser quantitativa ou qualitativa. Para a análise observamos as motivações que levaram a trabalhar em uma empresa deste novo ramo e a motivação que se utiliza esta modalidade de uso. Por outro lado, analisamos a impressão de quem está na ativa do mercado tradicional, enxergando estas novas empresas como um risco, ou uma forma de desenvolvimento que o mercado e as necessidades se impôs sobre ele. Logo, desejamos que os dados permitam a compreensão das intenções e significados das ações humanas em relação a ideia de inovação.

No Brasil, o cenário ainda é dominado pelos principais bancos comerciais, estas instituições fornecem serviços e papéis que são utilizados por milhares de pessoas tanto no Brasil como na região da pesquisa realizada. Com esta visão firmada, a devolutiva dos atuantes neste universo, possibilita-nos entender a segurança ao se dizer, que não se acredita que as pessoas abandonarão estas instituições e que esta nova ideia se transformará em uma terceira ou quarta opção para alguns dos serviços oferecidos no mercado. Mas, principalmente o brasileiro jamais deixa o presencial de lado e a ida em uma agência para ficar frente a um aparelho de celular e ou computador. Sua crença está pautada no fato de que jamais uma agencia será substituída e o contato físico prevalecerá após este impasse provocado pela pandemia.

Por outro fator entende que os próprios bancos tradicionais estão também inseridos no mercado *on-line*, oferecendo de forma pratica e rápida as ferramentas que são inseridas diariamente em seus portfólios, basta entender a resposta imediata que estes bancos trabalharam para oferecerem o “PIX” em suas plataformas de trabalho. Apesar do não conhecimento percebe-se nos últimos anos uma histeria sobre o uso e a segurança dos usuários e dos serviços *on-line*.

As *fintechs* são os novos *players* do setor, seu catálogo de produtos ainda é reduzido, mas estão conquistando clientes em uma velocidade constante desde que surgiram em meados de 2013. Com a pandemia o momento evoluiu, segundo respostas de quem trabalha no momento neste *player* oferecido pelo mercado financeiro. Deixando por estes que a ida ao mercado foi por facilidade de trabalho (trabalho em casa) e pelo fato de poder desenvolver um novo trabalho junto a clientes que eram acompanhados no trabalho anterior no chamado mercado tradicional. O que se tem sentido é a opção de clientes novos, com relacionamento um pouco mais técnico. A diferença percebida está no fato do tradicional, não desenvolver novos serviços financeiros, enquanto que a plataforma hoje tem um conceito mais avançado sobre este desenvolvimento de novos produtos. Agora o que mais motivou a trabalhar em um banco virtual foi o fato do trabalho *home office*. Porém, hoje a sensação é de que o gerente de agencia será no futuro eliminado no banco tradicional.

Para os usuários como tivemos 10 respostas possibilitou-nos separar por 3 universos as respostas obtidas, não considerando as observações e críticas que falaremos em específico em um item. A separação das respostas prevalece como:

1. Facilidades e desburocratização oferecida pelo sistema;
2. Diminuição de custo com despesas financeiras e de contas bancárias;
3. Uso e facilidade de se ter uma boa plataforma *on-line* à disposição.

Esta separação permitiu dar números as respostas, prevalecendo a este grupo de usuários a percepção de que a facilidade, a desburocratização e o uso de uma plataforma em qualquer aplicativo, é o seu maior benefício. Como demonstra a figura abaixo:

Figura 3 - Conhecendo os usuários



Nota-se na resposta dos usuários que sua percepção de negócio tecnológico, tem o mesmo sentido informado pelos que trabalham nos Bancos Digitais. A visão de custo não é uma das prioridades para quem abre uma conta e movimenta em uma plataforma digital, mas a facilidade e a desburocratização e o fato de não ter horário tem um peso muito grande para estes usuários que confiam nas plataformas destes bancos e na segurança digital oferecida.

Nota-se com estas observações coletadas que as definições da formação no mercado das *fintechs* identificadas neste artigo, estão em consonância com a percepção dos usuários e da pessoa que atua no ramo. Apesar de ser uma amostra muito pequena para fazer aqui uma afirmação absoluta, podemos dizer

que o objetivo de levantar à tona o assunto e falar sobre ele, satisfaz o sentido de que é um campo que necessita ser acompanhado com carinho pelas instituições de ensino, em particular pelos cursos voltados a área econômica.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do cenário bancário brasileiro, voltado a prestar serviços à população, confirmar que este foi a porta de entrada destas empresas que exploram este fato com muita habilidade, já que este é notado pelos seus usuários e percebidos por todos. Uma das observações interessantes é o fato de ser uma tendência na procura dos jovens usuários, segundo os respondentes nesta pesquisa. Isto dá uma visão que o player de negócio, realmente entrou no mercado para crescer e se desenvolver de forma sólida. Os pesquisados que atuam em um banco tradicional, de que estes estão sempre se movimentando com velocidade nesta linha de adaptação, ou seja, se modernizando e se incomodando com o fato de ter que ativar sua linha virtual de forma segura e dinâmica.

Nota-se também nesta pesquisa que se por um lado o PIX traz vários benefícios para as pessoas físicas, por outro lado, os bancos vão sofrer com a queda nas receitas advindas das tarifas. Ele veio para igualar as condições dos bancos tradicionais e as fintechs, colocando todos no mesmo patamar de igualdade para competir. Isso desenfreou uma corrida pelo cadastramento de chaves usadas no novo serviços de pagamentos brasileiro (SPB). Sabemos que esta evolução é inevitável e quem sempre ganha com novas tecnologias é o usuário.

Segundo a agência americana de classificação de risco Moody's, “em um primeiro momento, tudo isso vai resultar em perda de receita para os bancos, principalmente os tradicionais. As instituições financeiras devem sofrer queda de 8% no faturamento vindo de tarifas. A chegada do Pix também pode colocar *fintechs* e plataformas de pagamento em pé de igualdade com os gigantes dos serviços financeiros”.

Nota-se que no primeiro momento, o incentivo ao PIX é muito mais para não perder clientes, pois hoje a maioria tem um “banco domicílio” para pagar as contas públicas, já que as “virtuais” não conseguem ofertar essa opção. Esse novo modelo muda com a vinda do PIX, o que pode deixar qualquer conta de “tecnologia inovadora” tão boa quanto uma conta bancária comum.

Desta forma, para o trabalho podemos afirmar que conseguimos responder “Quais são as definições de fintechs e como podemos entender o que seria seu desenvolvimento no Brasil”? Pois, o sentimento é o de ter levantado na região o pó sobre este assunto, e que acreditasse ter assunto

para os próximos capítulos nas mudanças do mercado financeiro, relacionado ao Sistema de Pagamento Brasileiro.

REFERÊNCIAS

DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech**, Rio de Janeiro: Alta Books, 2019

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Brasil, 2011. www.bcb.gov.br

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Bancos podem oferecer aos clientes a conta eletrônica. Brasil, 2011. www.bcb.gov.br

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

COSTA, L. A.; GASSI, B. B. **Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da lei 12.865**, 2017.

FINTECHLAB. Radar <http://fintechlab.com.br>

FINTECHLAB. Ecosistema das Fintechs 2017. <http://fintechlab.com.br>

FORTUNA, E. **Mercado financeiro: produtos e serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SANTOS, Ricardo Paulo Henrique dos. **As Fintech na geração Millennials**. Orientador: CARVALHO, Rui Moreira. 2017. 65 f. Dissertação (Mestrado em Estratégia de Investimento e Internacionalização) – Instituto Superior de Gestão, Lisboa, Portugal, 2017. Disponível em:

https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23184/1/RicardoSantos_ISG.pdf. Acesso em: 08 jun. 2019.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GAZETA DO POVO - <https://www.gazetadopovo.com.br/vozes/camila-farani/como-as-fintechs-estao-derrubando-paredes-e-gigantes/>

FINTECH - <https://fintech.com.br/blog/fintech/crescimento-das-fintechs/>

PLANCONSULT - <https://www.planconsult.com.br/blog/como-as-fintechs-estao-derrubanco-paredes-e-gigantes/>

AML RISCO REPUTACIONAL - <https://www.amlreputacional.com.br/editorial/fintechs-x-bancos-tradicionais-quais-as-semelhancas-e-diferencas/>

SIMPLY - <https://blog.simply.com.br/fintechs-no-brasil/>

SEU DINHEIRO - <https://www.seudinheiro.com/2019/bancos/grandes-bancos-reagem-ao-ataque-das-fintechs/>

FLUXIA - <https://blog.fluxia.com.br/a-revolucao-das-fintechs-no-mercado-financeiro/>