

FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO

FINTECH: A disruptura do mercado financeiro e a reação dos bancos

Gabriel Martins da Costa Silva*

Alain Viana de Araújo Júnior**

RESUMO

A pesquisa apresentada trata-se da disruptura do mercado financeiro e a reação dos bancos, cujo as *fintechs* trouxeram diferenciais competitivos, tais como valor e agilidade. A problemática trazida pelo autor se faz com base sobre qual caminho o mercado financeiro irá seguir. O objetivo desta pesquisa é apresentar e analisar o possível cenário do mercado financeiro com as *fintechs*, analisar o mercado financeiro e suas evoluções, descrever a importância da tecnologia para o mercado financeiro, identificar as *fintechs* referências para o mercado brasileiro e identificar as atuais tendências para o mercado em questão. O tema em questão se torna relevante e inovador, uma vez que a sociedade necessita entender as mudanças ocorridas dentro do mercado financeiro. Por se tratar de uma temática nova, a metodologia utilizada será exploratória, enquanto a abordagem qualitativa e quantitativa. A pesquisa está organizada em: Referencial teórico com base em Sistema Financeiro Nacional, *Startups*, *Fintechs*, Reação dos bancos e Cenário no mercado financeiro. Em seguida a metodologia utilizada, junto à pesquisa e caracterização do artigo. Finalizando com a análise de dados e considerações finais.

Palavras-chave: Mercado financeiro. Setor Bancário. *Fintechs*. Investimentos

* Estudante de Administração, Certificado Profissional ANBIMA - Série 20;
martins.cma.gabriel@gmail.com

** Mestre, Professor de Administração de Empresas; alainjunior@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A partir da revolução tecnológica nos séculos XX e XXI, a globalização chegou para gerar integrações entre países, aumentando a competitividade dentro do mercado. E hoje, mais do que nunca a tecnologia transformou o mercado financeiro, caracterizado por ser robusto, em um mercado cada vez mais aberto, competitivo e oportuno para novas ideias.

Dessa forma, a tecnologia integrou-se no mercado financeiro, desenvolvendo novos modelos de transações financeiras, com mais segurança, agilidade e menor custo-benefício, além de gerar mais receita para as instituições.

Entendendo o pedido dos clientes e com tecnologia suficiente para abastecer o mercado, as *fintechs* se tornaram a principal propulsora do desenvolvimento tecnológico financeiro, deixando em estado de alerta grandes instituições do ramo. Os processos ágeis, tecnológicos e eficazes, fizeram com que instituições bancárias virtuais como *Nubank*, Banco Inter, Banco Original, preenchessem os *gaps* deixados pelos grandes bancos.

As *fintechs* trouxeram para o mercado financeiro a esperança de transparência no setor, além da disruptura do monopólio bancário. As *fintechs* surgiram através das *startups*, onde pequenas empresas, porém com grande potencial em tecnologia desenvolvem produtos e serviços. Partindo desse pressuposto, a denominação *Fintechs* (“*fin*” de financeiro) e (“*techs*” de tecnologia), descreve seu principal objetivo, “grandes investimentos tecnológicos no mercado financeiro”.

Atentos ao mercado e projetando o crescimento das *fintechs*, os investidores anjos aumentaram mais de sete vezes seus investimentos entre os anos de 2016 e 2018, passando de R\$ 203 milhões para US\$ 1,5 bilhão.

Outro fato relevante que se leva em consideração é a estrutura do setor bancário caracterizado por ser rígido em suas organizações, e por vários anos ocupados pelo monopólio dos cinco grandes bancos do Brasil (Caixa, Banco do Brasil, Itaú, Santander e Bradesco) deixou a sociedade em alerta.

O sucesso meteórico da *fintechs* incomodaram os grandes bancos, onde os mesmo começaram a perder mercado e receita. E para que isso não se agrave, o setor bancário se modificou a novas exigências dos clientes, fazendo-se necessário adaptar-se ao novo cenário.

A partir dos fatos citados, os grandes bancos começaram a reagir ao mercado, aumentaram o investimento tecnologia, marketing digital e otimização de processos. Novos formatos de agências foram desenvolvidos de forma sustentável; conhecidas como Agência Digital e Agência *Container*, onde os funcionários que atuam nela são treinados para serem consultores financeiros. Além dos investimentos em estrutura bancária, os bancos aumentaram seus investimentos em tecnologia, com o intuito de maximizar os lucros e diminuir o tempo de clientes ociosos dentro das agências.

Levando em consideração o surgimento das *fintechs*, este trabalho terá como objetivo geral analisar e apresentar um novo cenário do mercado financeiro com a entrada das *fintechs*. Os objetivos específicos são direcionados para analisar o mercado financeiro e suas evoluções, descrever a importância da tecnologia para o mercado financeiro, definir o que são as *fintechs*, identificar as *fintechs* referências para o mercado brasileiro e identificar as atuais tendências para o mercado em questão.

Este trabalho tem como justificativa aprimorar o conhecimento do aluno, sendo que o mesmo exerce função em instituição financeira visionária. Além disso, a pesquisa será apresentada para Diretoria e Gerentes que atuam no Planejamento Estratégico.

A pesquisa realizada levou em consideração os principais autores que abordam a temática, tais como Fortuna (2010), Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010), Gil (2007), Córdova Silveira (2009). Além de análise de relatórios de inovação e tecnologia do setor financeiro, como FEBRABAN, Conexão *Fintech*, *Absstartups*, Banco Central e Sicoob Confederação. E por fim, para medir o grau de conhecimento e confiança das pessoas sobre as *fintechs*, aplicou-se o questionário contendo seis perguntas com respostas fechadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é um conjunto de conceitos, pesquisas e argumentos utilizados por autores que desenvolveram análises do tema descrito. Será apresentado abaixo o referencial teórico da pesquisa, que está dividido entre o que Sistema Financeiro, *Startups*, *Fintechs* e Reação dos bancos.

2.1 Sistema Financeiro

De acordo com Lemes Junior, Rigo e Cherobim (2010), o Sistema Financeiro, pode ser definido como uma reunião de negociadores, que são representados por agentes que necessitam preservar seus recursos. Nesse sistema os intermediários fazem o papel principal. Aproveitando os agentes com superávit de recursos, ou seja, possuem recursos acima da média e repassando para agentes deficitários, por meio de operações financeiras. Dessa forma o Sistema Financeiro realiza a intermediação dos recursos financeiros.

A estabilidade do Sistema é fundamental para o funcionamento de todo os setores dentro do mercado, é a garantia das relações entre agentes econômicos. Os agentes financiadores de investimentos assumem o papel de deficitário, e os poupadores entregam o recurso em busca de retornos. Essa estrutura de operação denomina-se de *spread* bancário, a diferença em que os bancos pagam para captar recurso, e o quanto eles cobram para emprestar.

2.1.2 Sistema Financeiro Nacional

Ao longo dos anos o Sistema Financeiro Nacional (SFN), passou por diversas mudanças. Até o ano de 1964, ano em que o país passava por problemas políticos e econômicos, com a inflação incontrolável, o SFN era extremamente precário. Então se fez de necessário a estruturação do mercado com novas leis e novo modelo de composição do sistema (FORTUNA, 2010).

O SFN consiste em “um conjunto de instituições que se dedicam, de alguma forma, ao trabalho de propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores” (FORTUNA, 2010, p.16). A

Figura 1, a seguir, apresenta a composição do SFN:

Figura 1 - Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional



Fonte: Banco Central (2017)

A imagem apresentada retrata as categorias e subcategorias que existe dentro do SFN. Em primeiro momento, o Conselho Monetário Nacional é órgão máximo de todo o sistema. Compete a ele fixar regras e diretrizes de todo o mercado financeiro.

Abaixo do CMN, o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários são órgãos de máxima importância para o funcionamento do SFN.

O BCB é responsável por fiscalizar todos os Bancos, Cooperativas, Instituições de pagamentos, Administradores e Corretoras, de acordo com as diretrizes impostas pelo CMN.

A CVM fiscaliza a menor parte, onde esta localizada a Bolsa de Valores e Bolsa de Mercadorias e Futuros.

2.2 Startups

Com principais características de inovação, escalabilidade, repetibilidade, flexibilidade e rapidez, as *startups* foram criadas e desenvolvidas no Vale do Silício, Estados Unidos. As *startups* são empresas emergentes, com foco em pesquisas e desenvolvimento de negócios inovadores e rápido potencial de crescimento. (ABSSTARTUPS, 2017).

Segundo Ries (2012), as *startups* são empresas projetadas para criar novos produtos e serviços, sob condições de incerteza. O autor define em seu livro que as *startups* são consideradas um novo modelo de negócio, criando uma interação e percepção nos consumidores de forma generalizada e rápida.

O sucesso das *startups* é justificado pela globalização e o relacionamento com o cliente, uma vez que é ágil e eficaz. Cada vez é mais com ver as *startups* entrando na rotina das pessoas, com destaque para o setor financeiro. As *fintechs* promoveram a revolução no mercado, fazendo com que grandes bancos intensifiquem seus investimentos em tecnologia, além de buscar parcerias para desenvolvimento (FEBRABAN 2018).

2.3 Fintechs

A evolução tecnológica vem alterando grandes setores no mercado, inclusive os mais robustos, como o setor financeiro. Buscando otimizar processos, agilidade, escoamento de clientes em agências, as *fintechs* são consideradas a solução para o mercado financeiro.

O serviço é oferecido de forma ágil e eficiente, gerando um ganho em escala, característica marcante das *startups*. Existe a correlação entre *startups* e *fintechs*, uma vez que *Fintechs – Financial Technology* – são *startups* que utilizam com intensidade a tecnologia para recriar produtos e serviços financeiros de forma simples e eficaz através de aplicativos *mobile* (FINNOVATION, 2017).

Fintech são, em geral, *startups* que criam inovações na área de serviços financeiros incorporando tecnologias que tornam o mercado de finanças e seus sistemas mais eficientes. Essas empresas de tecnologia em finanças, na maioria das vezes, são criadas com o propósito de romper com os paradigmas do sistema financeiro tradicional que conta pouco ou de maneira ineficiente com os recursos tecnológicos disponíveis. (CONEXÃO FINTECH, 2017).

Considerada uma ameaça aos bancos, as *fintechs* estão promovendo a evolução do mercado financeiro. O incomodo gerado nas grandes Instituições financeiras eleva a competitividade do mercado e quem sai ganhando é o consumidor, que poderá escolher de forma diversificada qual serviço irá consumir.

2.3.1 Subcategorias

Podemos dividir as *fintechs* em 11 categorias subcategorias, dentre elas estão as seguintes: Bancos Digitais, Pagamentos, Gestão Financeira, Empréstimos, Seguros, Negociação de dívidas, Investimentos, Eficiência financeira, Câmbio de remessas, Multi Serviços, *Blockchain* e *Bitcoins*.

Podemos destacar cinco categorias: Bancos digitais, Pagamentos, Gestão Financeira, Empréstimos e Seguros, onde se encontra a maior utilização dos clientes.

A maior categoria das *fintechs* e com maiores grau de crescimento, os Bancos digitais são considerados propulsores do desenvolvimento financeiro nos últimos anos.

De acordo com o site Valor Econômico, são abertas entre 500mil e 1milhão de contas por mês, gerando um acumulado de 11 milhões de contas abertas até o mês de Junho de 2019.

Em um estudo, o economista Roberto Luís Troster informa que os cinco maiores bancos (Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Santander, Bradesco e Itaú) detinham de 72,3% dos clientes, passando para 64,5%. Em número de operações realizadas, os grandes bancos passaram de 77,3% para 69,9%.

A seguir, a Figura 2 demonstra o crescimento do Banco Inter em comparação dos últimos 12 meses com Itaú, com data base 01/10/2018 à 01/10/2019.

Figura 2 - Cotação das ações do Banco Inter e Itaú Unibanco



Fonte: Google Finance (2019)



Fonte: Google Finance (2019)

Pode observar-se no gráfico o Banco Inter, as cotações de suas ações chegaram a ser negociadas na Bolsa de Valores a R\$ 5,00, passando para R\$ 18,32, o crescimento de 266,4%. Enquanto o Itaú vinha negociando suas ações a R\$30,00 e passando para R\$ 34,22, com um crescimento de 14%.

De acordo com a Área de Relacionamento com o Investidor das empresas, no mesmo período de 2º Trimestre de 2018 à 2º Trimestre de 2019, foram abertas pelo Banco Inter 1,8milhões de contas digitais, passando de 741,5 mil para 2,5 milhões de contas, com a média de 10mil contas abertas por dia, gerando um crescimento de 243%.

Na mesma Área de Relacionamento com o Investidor, o Itaú informa que realizou 49 mil aberturas de contas mais por meio de agências físicas, passando de 1,007milhões para 1,056 milhões, crescimento de 4,86%. Em meios digitais, 78mil contas, passando de 127mil em 2T2018 para 205mil 2T2019, crescimento de 61%.

O setor de pagamentos são todos os serviços que geram pagamentos ou transferência de valores, normalmente em cartões de crédito e débito. Essa categoria é grande responsável pelo PIB do Brasil, de acordo com Azulis, em 2018 foram movimentados R\$ 1,55 trilhões, equivalente a 22% do PIB.

A categoria de Gestão Financeira se beneficiou pelo aumento da preocupação e o cuidado das pessoas em a sua vida financeira. Os aplicativos estão disponíveis desde controlar seus gastos, onde informam qual ramo de atividade o usuário utiliza mais o seu cartão; até controle de investimentos, onde o usuário acompanha a rentabilidade de todos seus ativos.

A categoria de empréstimos vem ganhando destaque por ter um modelo de concessão de crédito diferente aos demais bancos. Responsável por revolucionar o mercado de empréstimos, a Credits proporciona ao cliente, um empréstimo com garantia de veículo. De acordo com próprio site da instituição, onde possui o programa de comparação, a Credits possui taxas a partir de 1,59% a.m., enquanto os grandes bancos oferecem 6.8% a.m.

O setor de seguros está ganhando o mercado pela sua flexibilidade que não havia anteriormente por parte das corretoras, onde coberturas de seguros eram “empurradas” a todo o momento para os clientes.

A categoria da flexibilidade e agilidade são pontos cruciais de sucesso, porém, a comodidade de não precisar de um corretor para intermediar a negociação e baixo custo-benefício em relação a bancos e corretoras, puxam esse modelo de *fintechs* como destaque.

2.4 Reação dos Bancos

O sucesso fulminante das *fintechs* e fizeram com que os bancos reagissem a este mercado, porém a reação já estava planejada pelos CEO's.

Em entrevista ao *Fire Festival*, o CEO da *Nubank*, David Vélez, declarou que já estaria ciente de que levaria de 4 a 5 anos, para os Bancos reagirem ao novo modelo no setor.

A reação começou quando foram lançados novos formatos de agências, chamado de “agências inteligentes”. Esse novo modelo busca potencializar e atender as principais necessidades do cliente de forma mais clara e objetiva, além de ser sustentável.

Quando feito corretamente, a aplicação do conceito transforma a maneira como uma agência opera, reduz significativamente as necessidades imobiliárias e altera a interação com o cliente, gerando um resultado de 60% a 70% de melhoria na eficácia da agência, medida pela redução de custos e pelo aumento das vendas (SICOOB CONFEDERAÇÃO, 2019).

A Figura 3, a seguir, apresenta os novos modelos de agências que estão sendo desenvolvido pelas instituições financeiras.

Figura 3 – Novos modelos de agências

	AGÊNCIA CONTAINER	AGÊNCIA PADRÃO	AGÊNCIA SEGMENTADA	AGÊNCIA PRINCIPAL
VISÃO GERAL	Cabines totalmente digitais (espaço para um cliente) com entrada segura	Agência pequena combinando soluções digitais com interface humana	Agência com gerentes de relacionamento para atender segmentos específicos	Agência Central/Principal de serviço completo
TAMANHO	<10m ²	<140m ²	140-250m ²	>250m ²
FUNCIÓNAMENTO	24/7	Horário padrão para atendimento pessoal e 24/7 para auto-serviço	Horário padrão para atendimento pessoal e 24/7 para auto-serviço	Horário padrão para atendimento pessoal e 24/7 para auto-serviço
FUNCIÓNÁRIOS	0	3-4	5-7	>8
SERVIÇOS	ATM's e/ou Auto-serviço	Todos os serviços tecnológicos	Todos os serviços tecnológicos Gerentes de relacionamento de segmentos	Todos os serviços tecnológicos Gerentes de relacionamento Funcionário rotativo como caixa
	ADEQUADO PARA ÁREAS REMOTAS	MAIORIA DAS AGÊNCIAS (85%)	CERCA DE 10% DAS AGÊNCIAS	CERCA DE 5% DAS AGÊNCIAS

Fonte: Sicoob Confederação (2019)

A imagem apresentada anteriormente retrata os novos modelos de agências para diminuir custos e manter a vantagem competitiva da instituição.

Cada modelo de agência é apropriado para uma localidade e atendimento, desde uma agência container, comuns em praias e cidades turísticas à agência principal, onde são localizadas em grandes centros.

O investimento dos bancos em tecnologia cresceu e diversificou o portfólio de serviços oferecidos. Segundo o relatório apresentado pela FEBRABAN (2018), Em 2017, o valor destinado pelos bancos a investimentos e despesas em tecnologia no Brasil cresceu 5% em relação ao ano anterior. Concluindo a diversificação do investimento em inteligência artificial e computação cognitiva, *analytics*, *blockchain*, NFC, IoT.

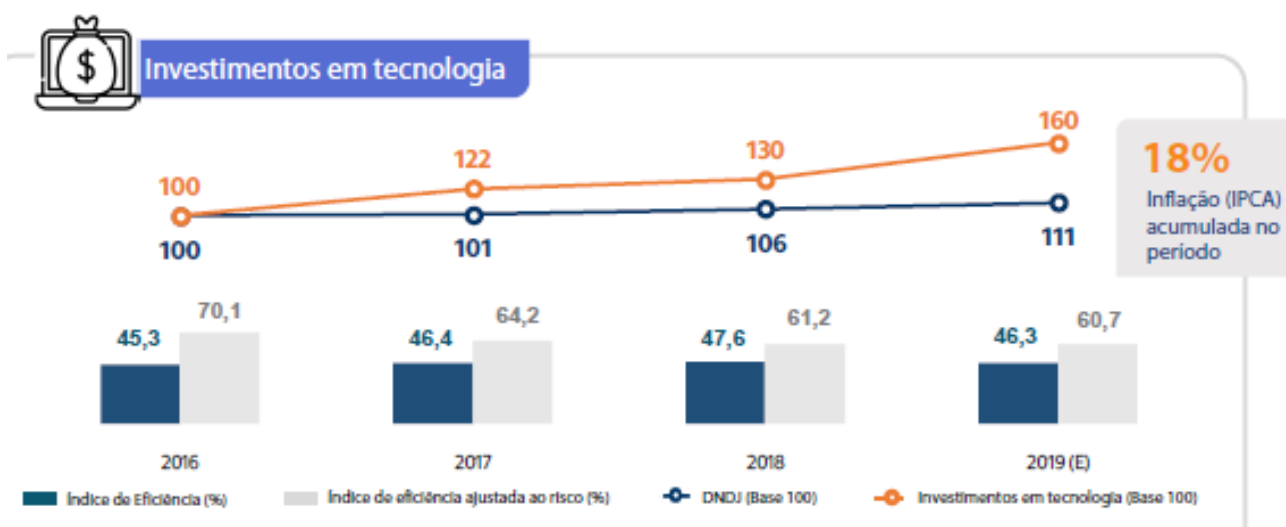
Conforme relatório da Federação Brasileira de Bancos de 2018 (FENABRAN), Em 2017, havia 373 agências digitais – um volume três vezes maior do que o registrado no ano anterior. No relatório também foi apontado que 80% dos bancos investem em inteligência artificial e em computação cognitiva. A mesma parcela está investindo em *analytics* (tomada de decisão efetiva), tecnologia que vem ganhando espaço nas decisões das instituições. Os investimentos direcionados para desenvolvimento de processos trouxe uma economia em 70%.

Em relatório da Sicoob Confederação, o custo para abertura de conta no modelo tradicional em uma agência, é de R\$ 120,00. Em contrapartida a abertura no modelo digital, o custo é de R\$ 30,00 (incluso consulta ao Serasa, Receita Federal, custo do operador, emissão do cartão, envio de SMS e geração do boleto). Contudo, as instituições financeiras realizam incentivos para abertura de conta digital, fornecendo isenção de pacote de tarifas, isenção de anuidade no cartão de crédito e TED's gratuitas.

O motivo do incentivo é a redução dos custos em agências bancárias, nas agências da Sicoob Credimepi, o associado que realiza o pagamento de boletos por meio digital, recebe ao fechamento do mês R\$ 0,35 por boleto pago. Sendo assim, não utilizando o espaço físico das agências e mão de obra do operador.

Outro fato que comprova a reação dos bancos é o aumento da utilização dos meios eletrônicos. Em relatório trimestral divulgado na Área de Relacionamento com Investidor, o banco Itaú demonstra o aumento da quantidade de contas digitais abertas em relação a contas aberta em agências físicas, além do aumento das operações realizadas por meio digital. Em números, foram realizadas 28% das operações por meio digital em 2017, passando para 32% em 2019. A imagem a seguir relata a preocupação do Itaú em se adaptar aos novos mercados:

Figura 4 – Investimento em tecnologia do Itaú Unibanco



Fonte: Relacionamento com Investidor Itaú Unibanco (2019)

No relatório trimestral retirado da Área de Relacionamento com o Investidor

do Itaú Unibanco, informa o aumento de 30 milhões de reais em investimentos digitais de 2018 para 2019, passando de 130 milhões para 160 milhões. De 2016 a 2018, foram investidos os mesmos 30 milhões, passando de 100 milhões para 130 milhões.

2.5 Cenário no mercado financeiro

Diante dos fatos apresentados e estabelecidos no desenvolvimento do estudo, identificaram-se dois possíveis cenários para o mercado financeiro. O primeiro cenário está ligado diretamente com a tendência de baixa na taxa de juros do país. Em contra partida, o segundo cenário considerou-se a elevada taxa de mortalidade das *fintechs* em conjunto com as futuras recessões econômicas do país.

O primeiro e atual cenário, identificou-se a dificuldade dos bancos em manterem o alto *spread* bancário. A tendência de queda na taxa SELIC, taxa referencial para o CDI (Certificado de Depósito Interbancário), o qual é utilizado no mercado financeiro como parâmetro em negociações de concessão de crédito ou investimentos.

A justificativa da situação em questão está relacionada diretamente ao fato de que os bancos obterem maiores margens de receitas nas operações de crédito, onde os juros são cobrados a partir do CDI.

As reduções das receitas refizeram com que os bancos repensassem o modo de investir. Constatando-se que o aumento em investimento tecnológico é fator preponderante para o ganho operacional e captação de cliente, sendo assim, os bancos direcionam cada vez mais o seu planejamento estratégico para estruturas digitais. Com o aumento da produção operacional em serviços bancários, as agências se tornarão alvo de redução dos custos, fazendo-se necessário o fechamento ou reestruturação do local.

Entretanto, neste possível cenário, as *fintechs* ainda apresentam maiores vantagens em relação aos bancos, tais como: conhecimento do mercado digital, estruturação operacional, marketing digital, captação de clientes e investimentos dentro da instituição. Além das estruturas organizacionais, as *fintechs* entraram no cotidiano das pessoas de forma marcante. A experiência do cliente com os produtos e serviços oferecidos por um baixo preço, trouxeram aos bancos olhares mais

desconfiados na instituição. Dentro ainda dos diferenciais competitivos, as *fintechs* conseguem captar altos valores investimentos, isso se deve ao fato do alto potencial de crescimento e retorno dado pela empresa, atraindo olhares de investidores.

O segundo cenário proposto leva em consideração uma possível recessão econômica, onde as *fintechs* nunca passaram e não possuem caixa para ser “queimado”.

Dentro da macroeconomia possuem ciclos econômicos, tais ciclos são considerados extremamente importantes para evolução global. Atualmente estamos no pico do ciclo econômico, onde tecnologias estão sendo reinventadas, processos otimizados e custos reduzidos. Entretanto, é neste cenário que as *fintechs* surgiram com os diferenciais competitivos no setor.

Diante do recém-surgimento e pouca idade de mercado, as *fintechs* tendem sofrer com a próxima recessão econômica, onde que o dinheiro em circulação diminui e as reservas de emergência dentro das instituições se tornam cada vez menores e de suma importante para a sobrevivência no mercado. Com este cenário descrito, os grandes bancos apresentam vantagens em relação às *fintechs*, como: trajetória no mercado, experiência a grandes crises e grandes reservas de caixas para se sustentar.

3 METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa posiciona ao leitor quais métricas foram utilizadas para análise e apresentação dos resultados. Neste artigo foram utilizadas pesquisas qualitativa, quantitativa, exploratória, bibliográfica e documental.

3.1 Caracterização da pesquisa

A abordagem da pesquisa pode ser classificada tanto como qualitativa e quantitativa, já que a qualitativa não se preocupa com a representatividade numérica, mas sim com a compreensão de um grupo social ou organização (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).

Entretanto, em sua pesquisa, leva-se em consideração a quantidade de respostas obtidas pelas pessoas que responderam o questionário, fazendo que a classificação se torne quantitativa. De acordo com Esclarece Fonseca (2002), “A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc”.

Os pesquisadores desta vertente consideram que não existe um modelo único de pesquisa para todas as ciências e cada uma possui sua particularidade, portanto deve ser analisada sobre diferentes vertentes, métodos e técnicas (GIL, 1987).

As características da pesquisa qualitativa são: objetivação do fenômeno; hierarquização das ações de descrever, compreender, explicar, precisão das relações entre o global e o local em determinado fenômeno; observância das diferenças entre o mundo social e o mundo natural; respeito ao caráter interativo entre os objetivos buscados pelos investigadores, suas orientações teóricas e seus dados empíricos; busca de resultados os mais fidedignos possíveis; oposição ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências (SILVEIRA; CORDOVA, 2009, p. 32).

Quanto aos objetivos da pesquisa, pode considerar como exploratória, uma vez que a temática abordada se mostra relativamente nova e não há muitos estudos na área. De acordo com Gil (2007, p. 41), “a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”.

Gil (2007) ainda acrescenta que as pesquisas exploratórias têm como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Vale ressaltar que a pesquisa exploratória é flexível e na maioria dos casos assume a forma de uma pesquisa bibliográfica ou estudo de caso.

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados, trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, utilizando pesquisas já realizadas por outras pessoas e investigação sobre dados obtidos a partir de documentos que registram fatos e/ou acontecimentos de uma determinada época.

Considera-se a classificação como bibliográfica pelo fato de utilizar da literatura existente. Esse tipo de pesquisa busca analisar e organizar dados, sem modifica-los, ou seja, sem intervenção do autor.

De acordo com Gil (2007) “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Em seguida Gil completa: “Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas”.

Ressalvo que a pesquisa bibliográfica, também pode ser classificada como documental, devido aos documentos e registrados nas próprias instituições.

Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2002, p. 45).

O desenvolvimento da pesquisa documental apresenta características similares a de pesquisa bibliográfica, entretanto as fontes são diversificadas e dispersas.

3.2 Coleta e análise de dados

Para realização deste estudo foi utilizado base de dados das empresas referências no mercado de tecnologia, inovação e setor financeiro. Além de entrevistas e depoimentos de CEO que foram fundamentais para parametrizar os diferenciais das *fintechs*.

Os relatórios das empresas apresentados e analisadas foram retirados da área de Relacionamento com o Investidor, uma vez que as empresas escolhidas são referências em relação a setor financeiro e desenvolvimento em abertura de contas digitais.

O Ebook apresentado, cedido pela empresa em que o aluno exerce função de desenvolvimento de novas ferramentas foram utilizados, trouxe o conhecimento das modificações.

Além dos relatórios e artigos disponibilizados, foi aplicado o questionário para medir o grau de conhecimento das pessoas em relação ao tema, levando em consideração, escolaridade e idade como fatores diferenciais para o resultado da pesquisa.

4 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa aplicada em formato de entrevista foi criada a partir do objetivo geral e específico, onde foram questionadas as seguintes perguntas:

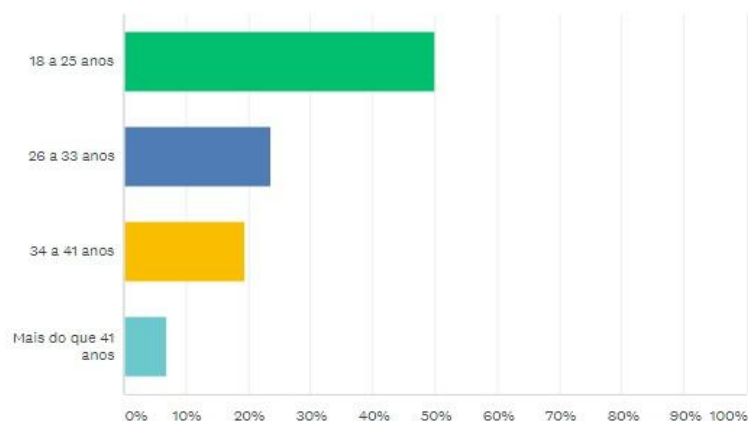
1. Qual a sua Idade?
2. Qual a sua escolaridade?
3. Você sabe o que são FINTECHS?
4. Numa escala 0 a 5, sendo 0 nenhuma e 5 todas, quantas empresas abaixo você conhece? Nubank, Banco Neon, Credits, Picpay e Banco Inter.
5. Qual seu grau de confiança em relação aos Bancos digitais?
6. Você acredita que os bancos tradicionais irão acabar?

Em relação à amostragem de dos dados, foi utilizado amostragem aleatória simples, onde não considerava a quantidade de pessoas que deveriam responder a pergunta e sua classe específica.

Abaixo serão divulgados em sequência, os resultados obtidos do questionário “Disruptura do mercado financeiro”.

Qual a sua idade?

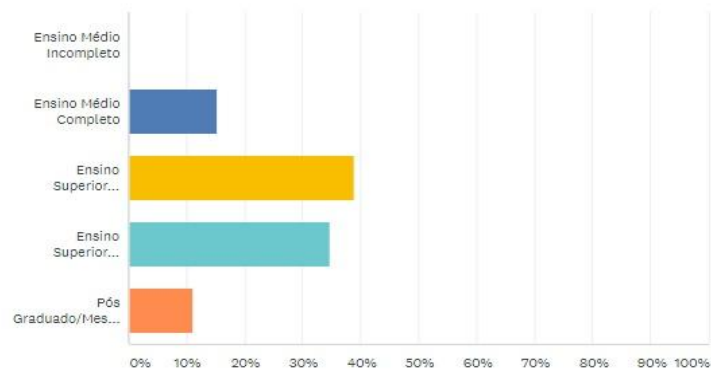
Answered: 72 Skipped: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
▼ 18 a 25 anos	50,00%	36
▼ 26 a 33 anos	23,61%	17
▼ 34 a 41 anos	19,44%	14
▼ Mais do que 41 anos	6,94%	5
TOTAL		72

Qual a sua escolaridade?

Answered: 72 Skipped: 0



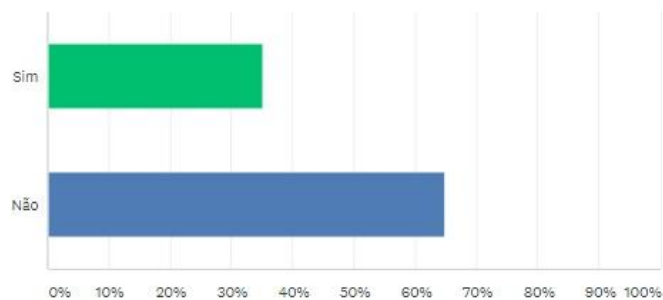
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Ensino Médio Incompleto	0,00% 0
Ensino Médio Completo	15,28% 11
Ensino Superior Incompleto	38,89% 28
Ensino Superior Completo	34,72% 25
Pós Graduado/Mestrado/Doutorado	11,11% 8
TOTAL	72

A Disruptura Do Mercado Financeiro - Survey Monkey (2019)

As perguntas de Idade e Escolaridade são direcionadas para traçar o perfil das pessoas que estão respondendo o questionário. A partir do perfil, analisamos o grau de conhecimento em relação à temática “*fintechs*”.

Você sabe o que são FINTECHS?

Answered: 71 Skipped: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	35,21% 25
Não	64,79% 46
TOTAL	71

A Disruptura Do Mercado Financeiro - Survey Monkey (2019)

Numa escala 0 a 5, sendo 0 nenhuma e 5 todas, quantas empresas abaixo você conhece? Nubank, Banco Neon, Creditas, Picpay, Banco Inter.

Answered: 69 Skipped: 3



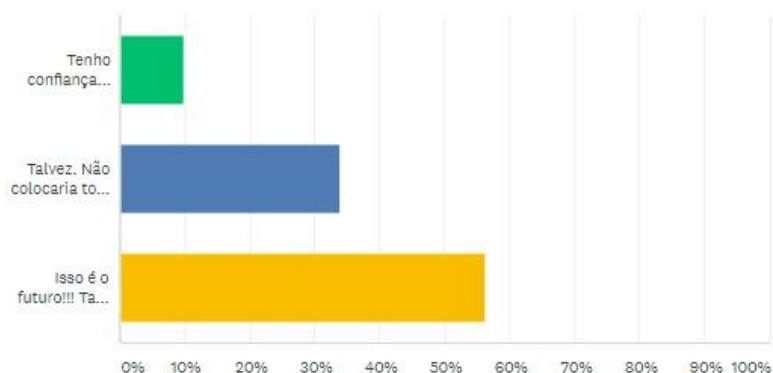
OPÇÕES DE RESPOSTA	NÚMERO MÉDIO	NÚMERO TOTAL	RESPOSTAS
Respostas	3	207	69
Total de respondentes: 69			

A Disruptura Do Mercado Financeiro - Survey Monkey (2019)

Posteriormente, a pergunta correlaciona o nome de empresas *fintechs* em relação a quantas das 5 empresas as pessoas conhecem. Essa pergunta será fundamental para desvendar o conhecimento em relação à empresa x *fintechs*, onde que está sendo questionado na pergunta número 3.

Qual seu grau de confiança em relação aos Bancos digitais?

Answered: 71 Skipped: 1

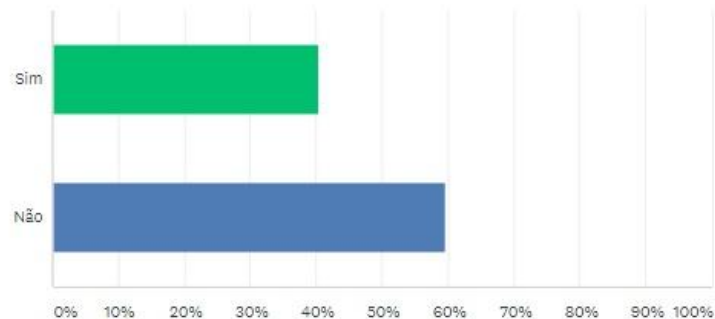


OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
▼ Tenho confiança nenhuma! Cadê meu dinheiro em espécie????	9,86% 7
▼ Talvez. Não colocaria todo meu capital hoje, mas futuramente...	33,80% 24
▼ Isso é o futuro!!! Taxas menores com mais benefícios.	56,34% 40
TOTAL	71

A Disruptura Do Mercado Financeiro - Survey Monkey (2019)

Você acredita que os bancos tradicionais irão acabar?

Answered: 72 Skipped: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim	40,28% 29
Não	59,72% 43
TOTAL	72

A Disruptura Do Mercado Financeiro - Survey Monkey (2019)

Ao final do questionário é abordado sobre o grau de confiança dos bancos digitais e se acreditam que os bancos tradicionais irão acabar.

Contudo, o questionário obteve 72 respostas, sendo que nas perguntas 3, 4 e 5, houve diferença de votos somados. Entretanto, esta ocorrência não implicou nos resultados obtidos na pesquisa.

Analisando os resultados, conforme a pergunta sobre o conhecimento em relação às *fintechs*, 64,79% das pessoas não reconhecessem o que é uma *fintechs*. Entretanto, na pergunta seguinte, onde relaciona as marcas de empresas consideradas *fintechs*, obteve a média de 3 empresas conhecidas dentro das 5 citadas. Com isso, concluiu-se que as pessoas não reconhecessem o tema abordado, porém tem o conhecimento das marcas que estão atuando no mercado, levando a crer a forte entrada das *fintechs* no setor financeiro.

Posteriormente, a pergunta em relação à confiança das pessoas na utilização dos meios digitais, confirma as mudanças geradas no setor. Com 56,34% das respostas, as pessoas deixariam o seu dinheiro nos bancos digitais, levando a crer sua confiança nos bancos digitais. Em contrapartida 9,86% das pessoas que não confiam e 33,80% reconhecem o movimento, porém esperariam a confirmação.

A última pergunta relaciona o futuro do setor bancário e o que as pessoas acreditam sobre este movimento. E com 59,72% das respostas, as pessoas não acreditam que os grandes bancos irão acabar confirmando os relatórios apresentados de que os bancos estão investindo mais em tecnologia financeira.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho teve como objetivo analisar e apresentar os possíveis cenários do mercado financeiro com a entrada das *fintechs*. Para isso, utilizaram-se informações de fontes nacionais e internacionais, aplicação do questionário para definição dos perfis das pessoas abordadas, além do grau de conhecimento e confiança em relação às *fintechs*.

A pesquisa constatou que as *fintechs* possuem papel fundamental para evolução do mercado financeiro, disponibilizando novas ferramentas operacionais para ganho em escala, otimização de operacionais e conseqüentemente, maior retorno sobre investimento da instituição. Além disso, as *fintechs* trouxeram para o mercado a disruptura do setor bancário, deixando-o mais acessível, ágil e sem burocracia. A consequência disso está além da acessibilidade das pessoas, as *fintechs* revolucionaram o mercado financeiro, levando a democracia e igualdade para todos. Sem preconceito, sem influência em concessões de créditos e preços desiguais dentro da mesma instituição.

Em relação ao futuro do mercado financeiro, conclui-se que está diretamente relacionado à taxa SELIC. Sendo que quanto menor a taxa, o cenário será mais benéfico para *fintechs*. Entretanto, em uma possível recessão econômica, as *fintechs* terão desvantagens, já que não possuem caixa para sustentar longos anos de economia desacelerada.

Por se tratar de uma temática nova, os cenários apresentados foram baseados em fatos verídicos. Entretanto, não foi possível definir qual o futuro do mercado financeiro.

FINTECH: Financial market disruption and bank reaction

ABSTRACT

The research presented deals with the disruption of the financial market and the reaction of banks, where fintechs brought competitive differentials, such as value and agility. The problem raised by the author is based on which path the financial market will follow. The objective of this research is to present and analyze the possible financial market scenario with fintechs, analyze the financial market and its evolution, describe the importance of technology for the financial market, identify fintechs references for the Brazilian market and identify current trends for the financial market. the market in question. The theme in question becomes relevant and innovative, since the student is a profession in the area and society needs to understand the changes that have occurred within the financial market. Because it is a new theme, the methodology used will be exploratory, while the qualitative approach. The research is organized in the following order: Theoretical framework in National Financial System, Startups, Fintechs and Bank reaction. Then the methodology used, along with the research and characterization of the article. Ending with data analysis and final considerations.

FINTECH: A disruptura do mercado financeiro e a reação dos bancos

Key words: Financial market. Banking Sector. Fintechs. Investments

REFERÊNCIAS

ABSTARTUPS. **Tudo que você precisa saber sobre startups**. 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 22 de Abril de 2019.

A DISRUPTURA DO MERCADO FINANCEIRO, Survey Monkey. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/r/NN2QYDH>> Acesso em: 7 de Dezembro de 2019

BAIN, J. S. **Industrial Organization**. 2ed. Berkeley: Jonh Wiley & Sons, 1968.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Evolução do Sistema Nacional Financeiro**. Brasília, 2019. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fhtms%2Fdeorf%2Fr199812%2Ftexto.asp%3Fidpai%3Drevsfn199812>> Acesso em: 13 de Abril 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional**. 2017. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp>>. Acesso em: 13 de Abril de 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Bancos Múltiplos**. 2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2Fcomposicao%2Fbm.asp> Acesso em: 21 de Abril de 2019.

BANCO INTER, **Prévia Operacional 2º Trimestre**, 2019. Disponível em: <<https://ri.bancointer.com.br/informacoes.aspx?#informacoes1> > Acesso em: Acesso em: 9 de Outubro de 2019

CONEXÃO FINTECH. **O que é Fintech?** 2017. Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 25 de Abril de 2019.

CREDITAS. Simulação de Empréstimos. 2019 Disponível em: https://www.creditas.com.br/CRMIT-004c?utm_expide=.CUrMZTW-Rri7W7kiSeQ5hQ.3&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F. Acesso em: 10 de Outubro de 2019

Época Negócios. **Investimento em fintechs no Brasil aumentou sete vezes em três anos**, Porto Alegre, 23 jan. 2019. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2019/01/investimento-em-fintechs-no-brasil-aumentou-sete-vezes-em-tres-anos.html>> Acesso em: 1 abril. 2019.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf> Acesso em: 21 de Abril de 2019.

FORTUNA, E. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 17. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1987, p. 35.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ITAÚ UNIBANCO, **Resultados do 2º Trimestre**, 2019. Disponível em: <<https://www.italy.com.br/relacoes-com-investidores/listresultados.aspx?idCanal=lyyjtVJ4BExsF2fi1Kfy0Q==>> Acesso em: 9 de Outubro de 2019

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa; RIGO, Cláudio Miessa; CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo. **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

RESENDE, João Pedro: depoimento [jul. 2018]. Entrevistador: David Vélez. Belo Horizonte, 2018. Entrevista concedida ao **FIRE FESTIVAL**, 2018. Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=bILRDIA8JhE&t=570s>> Acesso em: 1 abril. 2019.

RIES, E. **A startup enxuta: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas**. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

SICOOB CONFEDERAÇÃO, **Instituições Financeiras Digitais Transformação no modo de fazer transações financeiras**, 2019.

ESCLARECE FONSECA, F. P. A Pesquisa Científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Orgs). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, 2009, p. 20.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A Pesquisa Científica. In: GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Orgs). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, 2009, p. 31-42.

THE FINTECH revolution. The Economist, Londres, 09 mai. 2015. **Financial services**. Disponível em<<http://www.economist.com/news/leaders/21650546-wave-startups-changing-financefor-better-fintech-revolution>>. Acesso em: 6 abril 2019