

# ***Fintechs: (r)evolução bancária na era da economia digital***

Vitória Batista Santos Silva\*  
Wagner Roberto Ramos Garcia Junior\*\*  
Clayton Vinicius Pegoraro de Araújo\*\*\*

*Introdução. 1 A Era da Informação. 2 As fintechs na era da economia digital. 3 Inovações trazidas pelas fintechs. Considerações finais. Referências.*

## **Resumo**

A atual Era da Informação vem transformando as relações econômicas e sociais de forma profunda, e de maneira muito veloz. Diante dessas novas perspectivas, o presente artigo apresenta os principais impactos sociais da economia digital no mundo bancário, pela perspectiva do consumidor e da desburocratização do setor. Utilizando a literatura disponível a respeito do tema, são discutidos os principais avanços das *fintechs* para o setor financeiro. Utilizando o método histórico-descritivo, o trabalho discutiu os principais impactos financeiros e sociais no setor financeiro após a chegada das *fintechs*, utilizando como exemplos as facilidades oferecidas por empresas como Nubank, PicPay, PayPal, entre outras. O resultado da discussão indica que a relação entre as *fintechs* e os grandes bancos caminha mais para uma parceria do que para uma rivalidade, apontando que as inovações trazidas pelas *fintechs* funcionam como impulso para que os bancos busquem melhorar a agilidade de seus serviços e reduzir a burocracia, ao mesmo tempo que o conhecimento do funcionamento do setor e a maior experiência dos bancos, juntamente com a confiança já conquistada dos consumidores é um valioso instrumento para ser compartilhado com as *fintechs*.

**Palavras-chave:** Era da Informação. *Fintechs*. Economia digital. Desburocratização.

---

\* Economista e mestra em Economia e Mercados pela Universidade Presbiteriana Mackenzie. Professora da Graduação em Ciências Econômicas e dos cursos do EaD da Universidade Presbiteriana Mackenzie, e Editora-Assistente da Revista de Administração Mackenzie (RAM).

\*\* É advogado com atuação na área eleitoral. É também professor de geografia, sociologia, atualidades e noções de direito na educação básica. Atua como pesquisador associado do Centro de Liberdade Econômica da Universidade Presbiteriana Mackenzie nas áreas de Regulação, Direito Econômico, Economia, Relações Internacionais e Ciência Política. É graduado em Direito (2018), Sociologia e Geografia (2019). É mestre em Economia e Mercados pela Universidade Presbiteriana Mackenzie.

\*\*\* Advogado, pós-doutor em Economia Política, doutor em Direito das Relações Econômicas Internacionais, mestre em Direito (área de concentração em Direito Internacional), especialista em Direito Público. Professor do Programa de Mestrado Profissional em Economia e Mercados e Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, professor titular na Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS). Tem experiência nas áreas do Direito Empresarial, Civil, Econômico e Internacional. Professor convidado na FIA/USP para cursos de MBA. Membro efetivo da Comissão de Estudos da Concorrência e Regulação Econômica OAB/SP - Triênio 2019/2021. Membro do Conselho Científico da Academia Brasileira de Direito Internacional (ABDI). Presidente da Comissão de Direito Internacional Público OAB/SP - Subseção São Caetano do Sul/SP - Triênio 2022/2024.

## *Fintechs: banking (r)evolution in the age of the digital economy*

### *Abstract*

*The current Information Age has been transforming economic and social relationships in a profound way, and in a very fast way. In view of these new perspectives, this paper presents the main social impacts of the digital economy in the banking world, from the perspective of the consumer and the reduction of bureaucracy in the sector. Using the available literature on the subject, the main advances of fintechs for the financial sector are discussed. Using the historical-descriptive method, this work discussed the main financial and social impacts on the financial sector after the arrival of fintechs, using as examples the facilities offered by companies such as Nubank, PicPay, PayPal, among others. The result of the discussion indicates that the relationship between fintechs and large banks is more of a partnership than a rivalry, pointing out that the innovations brought by fintechs act as an impetus for banks to seek to improve the agility of their services and reduce the bureaucracy, at the same time that knowledge of how the sector works and the greater experience of banks, together with the trust already gained from consumers, is a valuable instrument to be shared with fintechs.*

**Keywords:** *Information Age. Fintechs. Digital economy. Debureaucratization.*

### **Introdução**

A globalização é um caminho de difícil reversão. Trata-se de um movimento cujas consequências sociais e econômicas são facilmente perceptíveis. A criação de *fintechs*, por exemplo, é um resultado desse processo, que trouxe novos atores para o mercado financeiro mundial, com a finalidade de facilitar transações e ampliar o acesso e a autonomia do usuário com relação ao controle de suas atividades financeiras. Diante desse contexto de novas tecnologias e de um novo ciclo informacional, o presente artigo tem como objetivo apresentar as principais inovações trazidas pelas *fintechs* pela ótica do bem-estar do consumidor.

Para isso, este estudo é norteado pelo seguinte questionamento: o que as *fintechs* financeiras trouxeram de novidade para o consumidor em detrimento aos serviços bancários comuns? Para responder a esse questionamento, o presente artigo se fundamenta nos principais teóricos da Era da Informação e da Economia Digital e apresenta dados estatísticos contemporâneos que demonstram franca expansão e popularização de serviços financeiros digitais.

A hipótese trabalhada se fundamenta na tese de que as relações mais personalizadas proporcionadas pelas *fintechs* corroboram a expansão do serviço no cenário nacional, pois supostamente trata-se de uma característica dos novos serviços tecnológicos que destoam de padrões pré-estabelecidos. O método aplicado é o histórico-descritivo, isto é, baseado na reunião da literatura precedente a respeito do tema, com a finalidade de falar sobre as pesquisas que já abordaram o assunto. O método histórico-descritivo se mostra mais eficaz em relação ao propósito da pesquisa uma vez que “este se remete à análise e compreensão da trajetória de um determinado fenômeno” (MAZUCATO, 2018, p. 58).

Este trabalho está estruturado em quatro seções, além desta introdução. A primeira delas reúne alguns dos mais relevantes aspectos da atual Era da Informação, elucidando como as inovações aliadas aos aplicativos e plataformas de *streaming* trouxeram facilidades para os consumidores,

conquistando cada vez mais usuários, além de mencionar as limitações e as vantagens desse novo nicho. Na sequência, é discutida a introdução das *fintechs* no funcionamento do mercado financeiro e de que forma elas se desenvolvem no contexto da economia digital. Ainda há uma seção dedicada a discutir as inovações trazidas pelas *fintechs*, e de que forma elas se relacionam com os grandes bancos. Por fim, a seção de considerações finais. Espera-se que seja possível esclarecer os principais avanços trazidos pela introdução das *fintechs* no mercado financeiro, bem como expor o possível cenário futuro para estas empresas, de acordo com as mudanças e demandas da sociedade.

Nesse sentido, destacam-se as tecnologias digitais novas e emergentes, com potencial de aliviar as principais restrições e falhas de mercado que impedem o financiamento do desenvolvimento sustentável, tais como uma fraca aplicação dos contratos, procedimentos administrativos pesados e a escassez de informações e dados. Elas podem contribuir para reduzir as ineficiências e economizar custos em todas as áreas de ação da Agenda 2030 do Desenvolvimento Sustentável de Addis Abeba, mas também podem levantar novos desafios e riscos para os formuladores de políticas e reguladores.

A inovação digital no setor financeiro (*fintech*) oferece novos modelos de negócios para a prestação de serviços financeiros e está no centro da inclusão financeira em muitos países em desenvolvimento. A denominada *fintech* inclui *startups* que fornecem serviços financeiros com base digital, empresas de telecomunicações estabelecidas e varejistas *on-line* que utilizam recursos de tecnológicos e bases de clientes para fornecer serviços financeiros digitais, tais como dinheiro baseado em telefonia móvel, pagamentos e serviços bancários.

Outro destaque se refere ao momento que empresas e organizações atingem uma ampla gama de consumidores sem um grande investimento em infraestrutura física. Com o custo e o tempo da prestação de serviços financeiros significativamente reduzidos, os recursos podem ser dedicados à expansão do alcance, o que torna os mercados de transações menores mais atraentes do ponto de vista comercial. Isso tem implicações para reduzir o custo das transferências de remessas, por exemplo.

As tecnologias digitais e a internet estão gerando grandes quantidades de dados (financeiros e não financeiros), levantando questões sobre quem possui os dados e como eles podem e devem ser utilizados. Os governos, por seu turno, precisam encontrar o equilíbrio certo para tratar das preocupações com a privacidade sem sufocar inovações benéficas. Há também uma necessidade de desenvolvimento de capacidade no gerenciamento de dados e padronização de dados e processos. Os esforços para apoiar o compartilhamento das melhores práticas em política e regulamentação devem ser reforçados, mas dentro de estruturas legais e regulatórias apropriadas que orientem o uso das tecnologias digitais.

## 1 A Era da Informação

A inovação tecnológica é uma das maiores características do século XXI. As mudanças globais que perpassam pela evolução do processo produtivo, pela sensação de encurtamento de distâncias oriundas do fenômeno da globalização, criam um ambiente institucional propício ao surgimento de novas tecnologias. A globalização permite um debate acerca das relações sociais e da nova engenharia econômica, que está em simbiose com os fluxos internacionais atinentes a bens, serviços e pessoas.

Para Bauman (2010), a globalização é uma espécie de destino irremediável do mundo, pois trata-se de um processo irreversível. Os pilares do mundo globalizado são norteados em uma realidade na qual há uma interação maior das diversas partes do mundo, bem como na ampla facilidade de se locomover e na ampla difusão dos meios eletrônicos de comunicação (DIAS, 2010).

No cenário global atual, a visão acerca da globalização econômica é substanciada no que os sociólogos chamam de “produto global”. Trata-se daquele bem ou serviço que pode ser consumido globalmente, pouco importando as suas origens locais (DIAS, 2010). A atual Era da Informação marca esse cenário histórico carregado por produtos globais, fluxos informacionais insanos e inovação tecnológica. As inúmeras novidades possibilitadas pela globalização econômica desencadearam o surgimento de novas plataformas tecnológicas que alteram de forma crucial a dinâmica social, principalmente no que se refere às formas de contratação de bens e serviços, formas de trabalho e também de consumo colaborativo.

A inovação tecnológica permite a melhoria das condições de qualidade de vida, bem como o fortalecimento das instituições públicas e democráticas. Desse modo, é pertinente ressaltar que “o processo de inovação é viabilizado por instituições políticas e econômicas que estimulam a propriedade privada, assegurem contratos, criem condições igualitárias para todos, incentivem e possibilitem o surgimento de novos negócios” (ACEMOGLU, 2012, p. 81).

Nesse cenário de ruptura tecnológica, o ambiente institucional colabora para o surgimento de novos negócios moldados pela Era da Informação, cuja simbiose com a internet é indispensável. Modelos antigos de negócio, até então mecanizados por uma série de procedimentos burocráticos, amarras regulatórias e elevados custos de transação, passam a ser questionados não apenas pelos agentes econômicos estabelecidos no mercado, mas também pelos próprios consumidores, que anseiam por maior agilidade, cordialidade e preços atrativos.

Percebendo essa oportunidade, os novos negócios pautados na tecnologia da informação, como o aplicativo de mobilidade urbana Uber, o serviço de *streaming* Netflix, o serviço de hospedagem Airbnb e o serviço de entregas do iFood quebraram dogmas regulatórios e burocráticos, proporcionando uma nova experiência de consumo para os seus clientes.

O serviço é pautado no princípio da confiança, uma característica da economia digital que consiste em afastar a característica impessoal e despersonalizada do capitalismo do século XX e criar uma espécie de aproximação em sistemas de trocas entre a comunidade de consumidores dessas novas plataformas tecnológicas (SUNDARARAJAN, 2018).

Sobre o conceito de economia compartilhada, Zanatta (2017) desenvolve um estudo aprofundado sobre as diversas classificações de economia compartilhada e ressalta que é preciso tomar cuidado em diferenciar o que é e o que não é economia do compartilhamento, com base na distinção entre economia do compartilhamento e economia colaborativa, sendo esse um conceito mais amplo. Por fim, é esclarecida a importância de adotar um conceito plural de economia do compartilhamento.

É preciso ressaltar que o que possibilitou a criação dessas empresas que incorporam tão fortemente a tecnologia em seus serviços foi a ampla difusão da internet no mundo. No que tange à melhor compreensão acerca desse fenômeno, o estudo de Ribeiro *et al.* (2013) explica que a internet permeia boa parte das atividades econômicas e ressalta o caráter democratizador que essa tecnologia pode ter com a finalidade de reduzir desigualdades sociais, embora, para o caso brasileiro, mesmo nas metrópoles, mais do que o acesso à internet, uma das barreiras identificadas tenha sido a não existência de um computador em muitos domicílios de indivíduos com menor renda, o que dificultava o uso das tecnologias digitais.

É inquestionável que a inovação tecnológica possibilitou inúmeras facilidades na sociedade e trouxe melhoria na qualidade de vida. Nessa perspectiva, a disrupção tecnológica quebrou monopólios econômicos e políticos, permitindo uma nova engenharia econômica muito mais voltada ao bem-estar do consumidor e incomodando grandes corporações que reinavam de forma soberana no mercado. A motivação para essa quebra de paradigmas tem como principal elemento

norteador a inovação tecnológica, uma vez que esta “contribui para as sociedades humanas; mas também implica a substituição do antigo pelo novo, bem como a destruição dos privilégios econômicos e do poder político de alguns” (ACEMOGLU, 2012, p. 173).

Para Castells (2010), as novas tecnologias digitais são características da Era da Informação e superaram as limitações das organizações tradicionais. O modelo bancário tradicional, objeto do presente artigo, também sofreu inúmeras alterações com o advento das novas tecnologias. A primeira delas, certamente, foi a chegada dos caixas eletrônicos, que deram maior agilidade no atendimento e facilitaram a vida de inúmeros cidadãos que enfrentavam longas filas duradouras para realizar um serviço bancário de menor complexidade. Outro momento de ruptura foi a popularização do *internet banking*, que possibilitou transações financeiras *on-line* via internet, entre outros serviços que dispensavam o atendimento presencial.

Não é exagero afirmar que o setor financeiro vive atualmente mais um momento de ruptura. Com a chegada das *fintechs*, a intensificação do uso da internet permitiu uma agilidade significativa dos serviços financeiros, com custos de transação extremamente baixos em relação ao momento anterior, e com um relacionamento personalizado – chegando até ironizar os métodos tradicionais de cobranças de taxas e tarifas bancárias. A popularização do uso da internet no Brasil mostra que o processo de digitalização da economia e da própria sociedade brasileira está em constante expansão. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE – 2017), a cada quatro lares brasileiros, três deles possuem acesso à internet.

## 2 As *fintechs* na era da economia digital

O processo de digitalização da economia se iniciou com a popularização da internet no final dos anos 1990. No entanto, a sua consolidação se solidificou com a propagação dos *smartphones* mundo afora na última década. A era da Internet das Coisas permite que alguns bens tangíveis estejam 24 horas por dia conectados na grande rede, disseminando e compartilhando dados de forma virtual.

Nesse contexto de Internet das Coisas, emerge um movimento, *a priori* digital, de simplificação de serviços bancários – com tarefas eminentemente simples, como a utilização de cartão de crédito e transferência de dinheiro via aplicativos. As *fintechs* – cuja origem etimológica vem da junção das palavras inglesas *finance* e *technology* – aparecem no cenário global como uma espécie de serviço alternativo aos bancos cujos serviços são feitos exclusivamente mediante aplicativos. No Brasil, a Associação Brasileira de *Fintechs* conceitua o serviço como “empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário” (ABFINTECH, 2013, n. p.).

Aliás, como a Internet das Coisas está inserida na chamada Indústria 4.0, é preciso lembrar como as relações trabalhistas são afetadas nesse contexto. Por mais que haja uma clara redução de custos conforme a introdução da tecnologia na prestação de serviços financeiros, além de aumento da produtividade, as relações de trabalho sofrem consequências, uma vez que muitos empregados são dispensados nesse processo – como resultado do já mencionado fechamento das agências, além de muitos serviços que passam a ser executados pelas máquinas automaticamente – o que exige como contrapartida um aumento da qualificação profissional. Porém, no caso brasileiro por exemplo, é possível observar que há um descompasso entre o avanço da tecnologia e o incremento real da educação e qualificação dos trabalhadores. Dessa forma, os novos postos de trabalho que surgem acompanhando as novas tecnologias acabam não tendo a mão de obra correspondente para ocupá-los, por falta de investimento de qualificação profissional (KON, 2017).

A principal diferença entre um serviço prestado por um banco comum e uma *fintech* é o foco na experiência do usuário. Enquanto um banco comum cobra taxas e tarifas para a realização de uma simples transferência, a *fintech* isenta o seu usuário de qualquer tarifa bancária e promete maior agilidade na prestação dos serviços. O foco no bem-estar do consumidor não é novidade na literatura econômica. Entretanto, faz-se necessário explicitar que o modelo de negócios das *fintechs* é lastreado no *marketing* personalizado, ou *one-to-one*, segundo o qual não basta conquistar o cliente, é necessário fidelizá-lo (DINIZ, 2019). Nesse sentido, segundo Kotler *apud* Diniz (2019, p. 24) “as empresas devem deixar de enfatizar o *marketing* conquistador de clientes e passar a enfatizar o *marketing* retentor de clientes”.

Com isso, é preciso colocar que as *fintechs* não devem assumir o papel de “rivais” dos bancos, mas sim uma relação de cooperação com as demais instituições financeiras, uma vez que também trazem inovações ao setor financeiro que podem ser aproveitadas pelo escopo dos grandes bancos. Os estudos de Bömer e Maxin (2018) buscam evidências para a relação de cooperação de *fintechs* com os bancos no caso da Alemanha, examinando quatorze casos de cooperação entre bancos e *fintechs* no país, e identificam que alguns motivos para que a cooperação aconteça. Um deles é que a cooperação é vantajosa para que as *fintechs* possam aproveitar dos efeitos transbordamentos,<sup>1</sup> dado que os bancos são instituições estabelecidas há mais tempo e possuem relações consolidadas com os demais agentes financeiros, além de bom conhecimento do funcionamento do setor. Isso faria com que os lucros das *fintechs* aumentassem.

Até mesmo do ponto de vista da rentabilidade dos bancos, a entrada das *fintechs* também trouxe benefícios. O trabalho de Feitosa (2020) testou a relação entre o número de *fintechs* e os índices de rentabilidade dos bancos, considerando uma amostra de 25 bancos múltiplos, com 434 observações no período entre janeiro de 2000 e dezembro de 2019, e identificou uma correlação positiva entre o número de *fintechs* e o indicador de retorno sobre os ativos (ROA), embora a relação entre o número de *fintechs* e o retorno sobre o patrimônio líquido (ROE) não tenha demonstrado significância estatística.

Nessa linha de raciocínio, o estudo de Santos, Ely e Carraro (2020) buscou avaliar os impactos das *fintechs* sobre os bancos comerciais, com ênfase na questão da regulamentação das *fintechs*, considerando variáveis como desempenho e lucratividade. Por meio da análise por dados em painel, considerando as informações trimestrais disponíveis no site do Banco Central do Brasil (BC) para o período de março de 2010 a dezembro de 2019, foi possível identificar nos resultados que a entrada das *fintechs* resultou em aumento de 0,11% na renda originada de operações de crédito após o primeiro trimestre de 2018. Entre os fatores que explicam esse movimento, estão a capacidade dos grandes bancos de atuação em economias de escala, resultando em uma melhor capacidade de gestão de seus produtos especializados, além da relevância do *spread* bancário.

É preciso lembrar que a posição mais consolidada dos bancos no mercado financeiro pode configurar uma barreira à entrada para as *fintechs*. Por isso também é importante que a cooperação ocorra. Assim, outro motivo ressaltado por Bömer e Maxin (2018) seria que os bancos podem fornecer proteção regulatória para as *fintechs*, atuando para que a entrada no mercado seja possível. Por fim, ainda é explicado que a relação entre bancos e *fintechs* pode resultar na criação de novos produtos/serviços financeiros, unindo a inovação que é trazida pelas *fintechs* e a experiências das grandes instituições financeiras.

---

<sup>1</sup> O efeito transbordamento de conhecimento (*spillover effect*) ocorre quando uma ação de determinado agente da economia causa uma externalidade para outro agente. Essa externalidade pode ser positiva ou negativa. No caso da relação bancos x *fintechs*, essas ações podem se beneficiar do relacionamento que os bancos já possuem com demais agentes do setor financeiro, bem como do conhecimento e da experiência adquirida por essas grandes instituições.

No caso brasileiro, também é possível identificar que na relação entre os bancos e as *fintechs* está presente a cooperação. No artigo de Silva *et al.* (2020), são identificadas algumas ameaças e oportunidades que podem ser observadas nesse contexto, como as vantagens advindas da aquisição das *fintechs* pelas instituições financeiras no mercado – conforme foi possível observar em 2018 com a aquisição de parte da empresa XP pelo Banco Itaú. Novamente foi destacada a importância de juntar as características modernas das *fintechs* com o que há de tradicional e consolidado por parte dos bancos, com a finalidade de beneficiar os consumidores com novos produtos/processos. Finalmente, é ressaltado que as *fintechs* representam uma oportunidade para os bancos, desde que estes se atentem para as possibilidades que podem surgir no mercado financeiro nos próximos anos.

Mais especificamente sobre a questão regulatória, o artigo de Costa e Gassi (2017) também faz considerações importantes para a relação entre os bancos e as *fintechs*, analisando a participação destas empresas sob o escopo da Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013, que versa a respeito dos parâmetros para o desenvolvimento da tecnologia financeira em âmbito nacional. Uma das características da presença dessas novas empresas no mercado financeiro foi a possibilidade de ampliação dos serviços financeiros, além criar um cenário com mais opções para atender os diversos tipos de demanda dos clientes do tipo pessoa física. A mencionada lei facilitou a parametrização dos serviços prestados pelas *fintechs*, de forma que permitiu maior inclusão para o uso desses serviços.

A liberdade de escolha do consumidor, instituto consagrado até constitucionalmente na Carta Magna brasileira, é a força motriz dos serviços tecnológicos. As relações personalizadas, e até mesmo as críticas públicas aos modelos tradicionais, cativam os usuários dessas plataformas e incomodam as grandes instituições bancárias. Nesse sentido, segundo Diniz (2019), as *fintechs* têm como principal característica o foco no cliente de forma extremada, a ponto de tratá-lo como uma espécie de rei soberano, propiciando uma experiência única de consumo.

Além da própria tecnologia, as *fintechs* exercitam com maestria um marketing one-to-one, que vem com o objetivo de humanizar e personalizar as relações empresa-cliente. Baseiam-se na individualidade dos clientes e na personalização de produtos e serviços, por meio de um conhecimento do mercado adquirido pelo diálogo e pelo feedback de cada cliente (DINIZ, 2019, p. 23-24).

No mercado brasileiro, a regulação da atividade bancária é dirigida pelo BC – que estabelece regras gerais do mercado e impõe limites ao sistema financeiro. O BC, além de exercer papel central no ambiente macroeconômico do país, também possui atuação de forma microeconômica, estabelecendo normas gerais e específicas de competição no mercado. Nessa esteira, segundo Ribeiro (2016), é pertinente ressaltar que atividade regulatória exercida pelo BC se faz necessária em razão da solidez da moeda e da manutenção do equilíbrio econômico.

O estudo de Ferreira *et al.* (2019), que analisa as transformações ocorridas após a crise de 2008 no mercado de crédito em termos de inovação tecnológica, com foco no aumento da participação das *startups* e *fintechs* no mercado financeiro, identifica o elevado crescimento da presença de *fintechs* no mercado financeiro brasileiro, colocando em questionamento diversas vezes o modelo de sobrevivência dos grandes bancos ao longo dos próximos anos, instituições essas que já estão observando o fechamento de uma série de agências físicas como consequência da tecnologia incorporada à prestação de serviços.

Existe uma discussão doutrinária pertinente acerca das *fintechs* – sobre o seu escopo de atuação. O principal questionamento é se as *fintechs* são instituições bancárias *lato sensu*, isto é, se estão submetidas à regulação do BC. Há uma divergência quanto à atividade, haja vista que elas são

classificadas como *startups* financeiras, o que não se enquadra como um banco em sentido estrito. Por outro prisma, há grandes exemplos de *startups* financeiras que cresceram de forma exponencial e que se tornaram bancos em sentido estrito, com o aval do BC.

O maior exemplo atual é o Nubank – empresa brasileira pioneira que tem trazido diversas inovações no mercado financeiro nacional. O que chamou a atenção dos consumidores para o Nubank foram fatores como a ausência de anuidade para o cartão, a não necessidade de uma conta-corrente para usufruir dos benefícios do cartão, além da relativa desburocratização para adquirir o cartão, quando comparada aos bancos tradicionais. No entanto, de acordo com Silva *et al.* (2018), que realizou uma pesquisa com a finalidade de identificar o que era mais valorizado na empresa do ponto de vista dos clientes do Nubank, a desburocratização já não parece ser algo tão mencionado, pois a alta demanda para aquisição dos cartões acabou por gerar uma fila de espera muito grande, além de pedidos que são negados sem a devida explicação.

Outra empresa digital que merece destaque é a PayPal, que já atua no mercado financeiro há muitos anos e tem como um de seus diferenciais oferecer segurança aos dados dos usuários. Na plataforma, é possível cadastrar um cartão já existente para realizar compras *on-line*, com a garantia de que os dados não serão compartilhados com a loja na qual está sendo feita a compra, além da opção de suporte para auxílio na devolução do dinheiro caso o produto adquirido seja diferente do que foi anunciado ou não tenha sido entregue. Na PayPal, também é possível adicionar também uma conta-corrente bancária, e realizar as compras diretamente pelo débito em conta (PAYPAL, 2020).

Outro exemplo de *fintech* que tem sido divulgado recentemente é o PicPay, aplicativo que permite o pagamento por leitura de *QR Code*, além de possibilitar a transferência de valores para outros usuários do aplicativo, oferecendo como recompensa para alguns tipos de compras a devolução de um percentual do valor como saldo PicPay, que fica disponível para gastos futuros, rendendo a um percentual superior ao rendimento da poupança (PICPAY, 2020).

Outra entidade importante no setor bancário é a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que representa o setor bancário e financeiro do país com o intento de consolidar as relações públicas com a sociedade. Pela ótica regulatória, o ambiente institucional para o surgimento das *fintechs* no mercado brasileiro se tornou possível com o avanço da globalização oriunda dos anos 1990 (DINIZ, 2019).

Após a estabilização da moeda brasileira, consolidada com o sucesso da implementação do Plano Real, o setor bancário passou por modificações atinentes à redução de custos e automatização de serviços (DINIZ, 2019). Os exemplos de disrupção bancária nos anos 1990 são dois casos emblemáticos: a instalação de caixas eletrônicos e a implementação do *internet banking*. Diniz (2019) explica que, aliando-se o cenário de alta tecnologia e mundo globalizado, surge a tempestade perfeita para o surgimento das *fintechs*.

Na seção a seguir, serão discutidos os principais impactos observados na literatura acerca dos avanços possibilitados pelas *fintechs* no mercado financeiro.

### 3 Inovações trazidas pelas *fintechs*

Após o exposto até aqui, é possível perceber que as *fintechs* são atores relevantes para o mercado financeiro, no Brasil e no mundo. O propósito desta seção é elencar e discutir quais as principais inovações introduzidas ou melhor exploradas por essas empresas, e de que forma elas facilitam a vida dos consumidores. Para atingir tal objetivo, será considerada a literatura precedente a respeito do tema.

Um primeiro aspecto que chama a atenção é a facilidade de acesso aos serviços financeiros pelos meios digitais, o que facilitou a inclusão de consumidores voltados aos produtos oferecidos pelo mercado financeiro, principalmente dos clientes de baixa renda – o que configura um importante impacto social. Observando os dados para o Brasil do Global Findex, relatório elaborado pelo Banco Mundial a respeito da utilização de serviços financeiros no mundo, é possível perceber que houve crescimento significativo no número de adultos que possuem conta em alguma instituição financeira, por exemplo, tanto de 2011 para 2014, como de 2014 para 2017 (GLOBAL FINDEX, 2017).

Os dados também mostram um aumento considerável dos usuários que passaram a utilizar a internet para pagar contas ou para fazer algum tipo de compra no ano anterior, passando de 9% em 2014 para 18% em 2017 (GLOBAL FINDEX, 2017). É possível dizer que as *fintechs* exerceram papel importante para esse desenvolvimento observado no cenário nacional, pois a presença dessas empresas começou a se destacar mais fortemente no Brasil na última década. Isso é perceptível também pelo aumento do número de *fintechs* operando no Brasil. De acordo com dados do FintechLab (2020), de 2019 para 2020 foi registrado o aumento de 270 *fintechs* no país, passando de 604 em junho de 2019 para 771 *fintechs* em agosto de 2020, o que sinaliza que essas empresas encontraram um bom cenário para crescimento e permanência no mercado financeiro brasileiro. É preciso levar em conta, ainda, o impacto nesses números, considerando que em 2020 o mundo já havia iniciado o combate em relação à pandemia da Covid-19.

Outro ponto a ser destacado no caso das novas tecnologias introduzidas pelas *fintechs* no mercado financeiro é que elas facilitam a execução de muitos serviços, como é o caso das compras *on-line*. Ao questionar a idoneidade de uma empresa que oferece algum tipo de mercadoria pela internet, o cliente pode obter uma proteção maior com o uso de uma tecnologia como o PayPal, por exemplo, que evita que os dados do comprador sejam compartilhados no momento da compra, além de oferecer suporte para a devolução do dinheiro no caso de o produto não ser entregue ou não corresponder ao que foi divulgado no momento da compra.

A desburocratização também é algo que deve ser ressaltado em termos de avanços trazidos pelas *fintechs*. Como os serviços são oferecidos, na maioria das vezes, exclusivamente por meios digitais, um grande diferencial é não precisar se dirigir a uma agência bancária, como no caso dos bancos tradicionais. Para abrir uma conta no Nubank, por exemplo, basta anexar alguns documentos no próprio aplicativo e aguardar a aprovação. Os avanços possibilitados pelo desenvolvimento dos aplicativos e do internet *banking* são benéficos, pois permitem que muitos problemas sejam resolvidos sem necessidade de ir até a agência. No entanto, no que se refere aos bancos tradicionais, ainda é possível observar que em muitos casos há problemas que poderiam ser resolvidos pela internet, mas em razão de defeitos técnicos ou por burocracias desnecessárias, acabam exigindo que o cliente se dirija até a agência.

No entanto, conforme destacado por Pereira *et al.* (2018), enquanto o processo de aberturas de contas em bancos virtuais torna-se menos burocrático para os clientes, ele torna-se mais complexo para o banco, pois este precisa garantir que as informações fornecidas via aplicativo ou site sejam de fato verdadeiras. Para tanto, é necessário que haja um sistema de controle cuidadoso, com a finalidade de evitar problemas de informação assimétrica entre clientes e bancos, sistema esse que incorpora tecnologias de reconhecimento facial e de voz, criptografia, entre outras.

Também é preciso mencionar que, enquanto as *fintechs* oferecem em um primeiro momento um serviço com menor burocracia e mais agilidade para o cliente, há algumas características dos bancos que também devem inspirá-las, e que contribuem para manter a existência tanto do sistema mais tradicional quanto das novas empresas de tecnologia financeira. De acordo com

o estudo de Faria e Carrete (2020), é preciso lembrar que os bancos possuem maior nível de maturidade no mercado, o que certamente resulta também em maior confiança por parte dos clientes, além de conseguirem oferecer seus serviços em uma escala bem maior que as *fintechs*. Por essa razão, é reforçado que a relação entre os grandes bancos e as *fintechs* possui mais motivos para ser de parceria do que de concorrência.

Sobre o quesito mencionado em seções anteriores a respeito da cooperação entre bancos e *fintechs*, é importante citar ainda que os bancos passaram a buscar fortalecimentos de seus canais digitais, a fim de conseguirem proporcionar melhor contato e agilidade na resolução de problemas a seus clientes. Dados da Febraban (2022) o setor bancário tradicionalmente já é um dos que mais investem em tecnologia, não apenas no Brasil, mas no mundo. Em 2021, foi registrado um aumento de 13% do montante destinado à tecnologia no orçamento dos bancos, sinalizando novamente que, mesmo com a pandemia, o investimento em tecnologia se mostrou como uma das prioridades das instituições financeiras. E a expectativa era de aumento maior ainda para o ano de 2022.

Por fim vale mencionar que, como desafios para o setor, as *fintechs* brasileiras ainda devem focar em estratégias de internacionalização como uma possível estratégia de crescimento, principalmente para os casos em que já existe uma certa saturação de determinado serviço – como pode ser o caso de bancos digitais e gestão de investimentos e finanças pessoais (MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES, 2021).

Além disso, outro ponto importante no que diz respeito aos desafios das *fintechs* é a preparação para conviver com a tecnologia digital formulada por grandes empresas, que criam algo similar a uma empresa de tecnologia digital para agilizar os pagamentos de compras de produtos adquiridos em seus sites, como é o caso do Mercado Pago, utilizado pelo Mercado Livre (GONÇALVES *et al.*, 2022). Essas iniciativas funcionam como uma forma de concorrência para as *fintechs*, uma vez que as grandes empresas podem oferecer vantagens aos clientes que optarem por utilizar os serviços de sua carteira digital.

## Considerações finais

O objetivo do presente artigo foi apresentar alguns dos principais impactos sociais e financeiros a partir da introdução das *fintechs* no mercado financeiro nacional, considerando as novas tecnologias e facilidades proporcionadas por essas empresas aos seus usuários. Foi possível perceber que as *fintechs* possibilitaram o aumento do acesso a serviços financeiros de uma maneira geral, principalmente no caso de pessoas com menor renda. Além disso, é observada maior agilidade e facilidade nas transações financeiras, até mesmo pelo incentivo que as *fintechs* trouxeram no sentido de oferecer produtos inovadores, chamando a atenção dos grandes bancos para a necessidade de gerar maior agilidade e proporcionar uma melhor experiência para o cliente, em termos de facilidade e redução do tempo empregado para realizar determinado processo.

Um exemplo recente que, de certa forma, pode indicar um efeito da presença das *fintechs* foi a criação do Pix, formato de transferência bancária que reduz a burocracia necessária, e pode ser realizado tendo apenas o número de telefone celular de quem irá receber a transferência. Essa forma de transferência de recursos financeiros foi anunciada em 2019 pelo BC, e entrou em vigor no final do ano de 2020. Como qualquer novidade e/ou alteração no funcionamento do sistema financeiro, no início pode ter gerado insegurança em alguns usuários mais conservadores, mas acabou ganhando espaço pela facilidade e rapidez que proporciona. A tecnologia foi adotada tanto pelos grandes bancos, como por *fintechs* como é o caso das já mencionadas Nubank, PicPay, entre outras.

Vale observar que um obstáculo que ainda precisa ser superado para melhor evolução da implementação da tecnologia no meio financeiro é o domínio das tecnologias digitais para os usuários de mais idade, o que ainda configura um entrave para a maior disseminação do uso dos serviços financeiros possibilitados pelas *fintechs* para esses consumidores. Além disso, os grandes bancos, embora estejam cada vez mais avançando em termos de aperfeiçoamento de suas tecnologias digitais, ainda têm muito o que aprender nesse sentido com as *fintechs*, principalmente no que se refere a reduzir a burocracia para alguns tipos de transação, o que ainda acaba sendo visto como um resquício do sistema financeiro mais tradicional, principalmente pelo público mais jovem. Notamos, assim, que as *fintechs*, de alguma forma, podem ajudar a superar os obstáculos tradicionais ao acesso aos serviços financeiros por grandes segmentos da população, de múltiplas maneiras, dos países em desenvolvimento.

Por outro lado, conforme ressaltado algumas vezes ao longo deste trabalho, é preciso lembrar que as *fintechs* têm muito a aprender com os grandes bancos também, além de precisarem do suporte dessas grandes instituições para conseguir permanecer no mercado. Afinal, a experiência que já acumulam os bancos, bem como a confiança dos clientes que é depositada nessas instituições é algo que somente virá com o tempo para as *fintechs*. Assim, embora estas possuam inovações significativas para o mercado financeiro, tudo leva a crer que não se deve observar uma relação de competição, mas sim de parceria, conforme ressaltado também no estudo de Estender *et al.* (2020).

## Referências

- ABFINTECH. **O que são Fintechs?** 2013. Disponível em: <https://www.abfintech.com.br/sobre>. Acesso em: 1 jun. 2020.
- ACEMOGLU, D.; ROBINSON, J. A. **Por que as nações fracassam:** as origens do poder, da prosperidade e da pobreza. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- BANCO MUNDIAL. **Global Findex.** 2017. Disponível em: [https://globalfindex.worldbank.org/#data\\_sec\\_focus](https://globalfindex.worldbank.org/#data_sec_focus). Acesso em: 26 out. 2020.
- BAUMAN, Z. **Globalização:** as consequências humanas. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BÖMER, M.; MAXIN, H. Why fintechs cooperate with banks – evidence from Germany. **ZVersWiss**, n. 107, p. 359-386, 2018.
- CASTELLS, M.; MAJER, R. V. **A sociedade em rede.** 6. ed., 13. reimpr. São Paulo: Paz e Terra, 2010. (A Era da Informação – Economia, Sociedade e Cultura, 1).
- COSTA, L. A.; GASSI, D. B. B. Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da Lei 12.865. In: **ETIC 2017 - Encontro de Iniciação Científica**, Toledo Prudente Centro Universitário, Presidente Prudente, 2013.
- DIAS, R. **Introdução à sociologia.** 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- DINIZ, B. **O Fenômeno Fintech [recurso eletrônico]:** tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

ESTENDER, A. C. Os bancos convencionais e o advento das startups e fintechs. In: **VIII SINGEP**, 8ª Conferência Internacional, 2020.

FARIA, E.; CARRETE, L. S. Fintechs de crédito e intermediários financeiros: uma análise comparativa de eficiência. **Revista de Empreendedorismo, Negócios e Inovação**, São Bernardo do Campo, v. 4, n. 2, p. 51-71, mar. 2020.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-2.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2022.

FEITOSA, C. M. G. B. **Transformação digital: o impacto das fintechs na performance financeira do mercado bancário brasileiro**. Dissertação – Mestrado Profissional em Economia, Instituto Brasiliense de Direito Público. Brasília, 2020.

FERREIRA, C. A. Novas evoluções do mercado de crédito: uma análise sobre as fintechs. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 9, n. 1, p. 79-89, 2019.

FINTECHLAB. **Radar FintechLab**. 2020. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 5 jul. 2022.

GONÇALVES, L. A. S. *et al.* Carteiras digitais: o futuro dos pagamentos móveis. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 377-393, 2022.

HAYEK, F. A. V. **O caminho da servidão**. Campinas: VIDE Editorial: 2013.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD Contínua**, 2017. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf). Acesso em: 1 jun. 2020.

KON, A. Sobre inovação tecnológica, tecnologia apropriada e mercado de trabalho. **Revista Ciências do Trabalho**, n. 9, p. 1-14, dez. 2017.

MAZUCATO, T. (org.). **Metodologia da pesquisa e do trabalho científico**. Penápolis: FUNEPE, 2018.

MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES. **Estudo de mercado em tecnologia financeira (fintech)**. Consulado-Geral do Brasil em Sydney. Junho de 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/ciencia-tecnologia-e-inovacao/estudodemercadofintech.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Financing for Sustainable Development Report*. Disponível em: <https://developmentfinance.un.org/>. Acesso em: 3 mar. 2022.

PAYPAL. **Como adicionar uma conta bancária ao PayPal**. 2020. Disponível em: <https://www.paypal.com/br/webapps/mpp/how-to-guides/link-bank-account#:~:text=Passo%201%3A%20selecione%20a%20op%C3%A7%C3%A3o,banc%C3%A7%C3%A3o%20para%20iniciar%20o%20processo>. Acesso em: 26 out. 2020.

PEREIRA, F. M. *et al.* Algumas anotações de como os bancos fintechs e suas inovações modificaram o cenário financeiro. **Revista Eletrônica Científica da FAESB**, Tatuí, v. 1, n. 5, p. 42-53, set. 2018.

PICPAY. **PICPAY**. 2020. Disponível em: <https://www.picpay.com/site>. Acesso em: 26 out. 2020.

RIBEIRO, A. O. **Regulação econômica e o papel do Banco Central do Brasil para o desenvolvimento econômico e social**. Dissertação – Mestrado em Direito Político e Econômico, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2016.

RIBEIRO, L. C. Q. *et al.* Desigualdades digitais: Acesso e uso da internet, posição socioeconômica e segmentação espacial nas metrópoles brasileiras. **Análise Social**, Lisboa, n. 207, p. 288-320, abr. 2013.

SANTOS, M. V. B.; ELY, R. A.; CARRARO, A. Regulamentação das fintechs e seus efeitos nas atividades dos bancos comerciais. In: **48º Encontro Nacional de Economia (ANPEC)**, Brasília, 2020.

SILVA, J. P. N. *et al.* Nubank: uma visão exploratória do modelo de negócios da Startup. **For Science: revista científica do IFMG**, Formiga, v. 6, n.3, p. 1-18, 2018

SILVA, L. L. *et al.* As instituições financeiras e sua relação com as fintechs no Brasil. **Economia & Gestão**, Belo Horizonte, v. 20, n. 55, p. 24-37, jan./abr. 2020.

SUNDARARAJAN, A. **Economia compartilhada: o fim do emprego e a ascensão do capitalismo de multidão**. São Paulo: Senac, 2018.

ZANATTA, R. Economias do compartilhamento: superando um problema conceitual. In: ZANATTA, R.; DE PAULA, P. C. B.; KIRA, B. (orgs). **Economias do Compartilhamento e o Direito**. Curitiba: Juruá, 2017. p. 79-106.