

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

CAROLINE LOVISON ANDRIGHETTI

**INOVAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO:
OS BANCOS TRADICIONAIS E O SURGIMENTO DAS *FINTECHS***

CAXIAS DO SUL

2021

CAROLINE LOVISON ANDRIGHETTI

**INOVAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO:
OS BANCOS TRADICIONAIS E O SURGIMENTO DAS *FINTECHS***

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Ciências Econômicas pela Universidade
de Caxias do Sul

Orientadora Profa. Ma. Adriane Maria
Silocchi

CAXIAS DO SUL

2021

CAROLINE LOVISON ANDRIGHETTI

**INOVAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO:
OS BANCOS TRADICIONAIS E O SURGIMENTO DAS *FİNTECHS***

Monografia apresentada como requisito
para a obtenção do Grau de Bacharel em
Ciências Econômicas pela Universidade
de Caxias do Sul

Orientadora Profa. Ma. Adriane Maria
Silocchi

Aprovado em __07__ / __12__ / __2021__

Banca Examinadora

Profa. Ma. Adriane Maria Silocchi – Orientadora
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Dra. Maria Carolina Rosa Gullo
Universidade de Caxias do Sul

Profa. Ma. Jacqueline Maria Corá
Universidade de Caxias do Sul

AGRADECIMENTOS

Quero expressar meus agradecimentos a todas as pessoas que fizeram parte dessa jornada que só foi possível de ser percorrida porque eu não estava sozinha.

Agradeço primeiramente a minha família, minha mãe Claudete e meu pai Amauri, por não medirem esforços para me apoiar e incentivar a seguir minhas escolhas e a conquistar meus sonhos. Agradeço também meu namorado, Alexandre, por sempre estar ao meu lado e ter tornado esse caminho mais leve.

Meu sincero e carinhoso agradecimento à minha orientadora, Professora Mestra Adriane Maria Silocchi, pela paciência, competência e dedicação ao me guiar durante todo o desenvolvimento deste trabalho.

Por fim, deixo o meu muito obrigada a todas as pessoas citadas acima, e aqueles que se fizeram presentes durante o meu desenvolvimento na graduação, pois sem elas, a elaboração deste trabalho não teria sido possível.

*“Só se pode alcançar um grande êxito quando
nos mantemos fiéis a nós mesmos.”*

Friedrich Nietzsche

RESUMO

O mercado financeiro nacional desempenha função relevante para o crescimento e desenvolvimento do país. Seus serviços de intermediação de recursos entre investidores e tomadores permitem o devido fluxo da economia e promovem o aumento do nível de bem-estar econômico. O surgimento acelerado de novas tecnologias apontam para um futuro cada vez mais digital, principalmente em razão da ascensão das *fintechs* no mercado financeiro. Diante disso, considerando a importância desse mercado e das transformações tecnológicas, o presente trabalho tem como objetivo analisar as inovações no mercado financeiro brasileiro com o surgimento das *fintechs* e a relação com os bancos tradicionais. A metodologia utilizada é a teórica histórica descritiva para o capítulo dois, pesquisa teórica descritiva para o capítulo três e, por fim, realizando uma abordagem de análise descritiva no capítulo quatro. A análise realizada validou a hipótese de que a inserção das *fintechs* no mercado financeiro a partir do uso de altas tecnologias aceleraram as transformações digitais nos bancos tradicionais fazendo com que estes invistam mais em tecnologia bancária e modifiquem sua forma de atuação a fim de se manterem competitivos no setor.

Palavras-chave: inovações tecnológicas; mercado financeiro; bancos tradicionais; *fintechs*.

ABSTRACT

The national financial market plays a relevant role for the country's growth and development. The services of intermediation of resources between investors and borrowers allow the proper flow of the economy and promote an increment in the level of economic welfare. The accelerated emergence of new technologies point to an increasingly digital future, mainly due to the rise of fintechs in the financial market. Therefore, considering the importance of this market and technological changes, this paper aims to analyze the innovations in the Brazilian financial market with the emergence of fintechs and the relationship with traditional banks. The methodology used is descriptive historical theory for chapter two, descriptive theoretical research for chapter three and, finally, performing a descriptive analysis approach in chapter four. The analysis carried out validated the hypothesis that the insertion of fintechs in the financial market through the use of high technologies accelerated the digital transformations in traditional banks, making them invest more in banking technology and modify their way of operating in order to remain competitive in the sector.

Keywords: technological innovations; financial market; traditional banks; fintechs.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo da dinâmica da inovação na indústria.....	25
Figura 2 – Modelo simplificado do processo de inovação.....	26
Figura 3 – Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.....	34
Figura 4 – Lucro líquido e <i>Return on Equity</i> do sistema bancário, em R\$ bilhões (2015-2020).....	46
Figura 5 – <i>Spread</i> bancário pelo mundo em 2016.....	48
Figura 6 – ICC e seu <i>spread</i> de 2016 a 2020.....	49
Figura 7 – Decomposição do <i>spread</i> do ICC no Brasil (média 2018-2020).....	50
Figura 8 – Evolução do número de <i>fintechs</i> no Brasil (2008-2019).....	55
Figura 9 – Mapeamento dos segmentos das <i>fintechs</i> no Brasil.....	56
Figura 10 – As seis ondas de inovação bancária.....	61
Figura 11 – Investimentos dos bancos em tecnologia, em R\$ bilhões.....	63
Figura 12 – Composição do investimento em tecnologia por setor em 2020 no Brasil e no mundo.....	64
Figura 13 – Composição das transações bancárias (2016-2020).....	66
Figura 14 – Fases de implantação do <i>Open Banking</i>	69

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais fontes de inovação nas empresas.....	27
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Receita de prestação de serviços e tarifas dos cinco maiores bancos no Brasil, em R\$ bilhões (2019-2020).....	51
---	----

LISTA DE SIGLAS

ACC	Adiantamento sobre Contratos de Câmbio
Banrisul	Banco do Estado do Rio Grande do Sul
BCB	Banco Central do Brasil
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BNH	Banco Nacional de Habitação
B2B	<i>Business to Business</i>
B2C	<i>Business to Consumer</i>
B2P	<i>Business to Partner</i>
CDB	Certificado de Depósito Bancário
CDC	Crédito Direto ao Consumidor
CMN	Conselho Monetário Nacional
CNPC	Conselho Nacional de Previdência Complementar
CNSP	Conselho Nacional de Seguros Privados
Cofins	Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social
COVID-19	<i>Coronavirus Disease 19</i>
CSLL	Contribuição Social sobre o Lucro Líquido
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DOC	Documento de Ordem de Crédito
Febraban	Federação Brasileira de Bancos
FGC	Fundo Garantidor de Créditos
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
IA	Inteligência Artificial
ICC	Indicador de Custo do Crédito
IOF	Imposto sobre Operações Financeiras
IR	Imposto de Renda
LABB	Laboratório Avançado Banco do Brasil
LCA	Letra de Crédito do Agronegócio
LCI	Letra de Crédito Imobiliário

OCDE	Cooperação e Desenvolvimento Econômico
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
PIS	Programa de Integração Social
PNMPO	Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado
Previc	Superintendência Nacional de Previdência Complementar
Proer	Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional
Proes	Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária
P2B	<i>Person to Business</i>
P2P	<i>Peer to Peer</i>
RDB	Recibo de Depósito Bancário
REB	Relatório de Economia Bancária
RH	Recursos Humanos
ROE	<i>Return on Equity</i>
SCD	Sociedade de Crédito Direto
SEP	Sociedade de Empréstimo entre Pessoas
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
Sumoc	Superintendência da Moeda e do Crédito
Susep	Superintendência de Seguros Privados
TED	Transferência Eletrônica Disponível
TI	Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	14
1.2	DEFINIÇÃO DAS HIPÓTESES.....	15
1.2.1	Hipótese principal.....	15
1.2.2	Hipóteses secundárias.....	16
1.3	JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TEMA.....	16
1.4	DEFINIÇÕES DOS OBJETIVOS.....	17
1.4.1	Objetivo principal.....	17
1.4.2	Objetivos secundários.....	17
1.5	METODOLOGIA.....	17
2	A INOVAÇÃO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	19
2.1	ASPECTOS TEÓRICOS DA INOVAÇÃO.....	19
2.1.1	Conceito e tipos de inovação.....	20
2.1.2	Processo de inovação.....	24
2.1.3	Fontes de inovação.....	27
2.1.4	Estratégias de inovação.....	28
2.2	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	30
2.2.1	Evolução do Sistema Financeiro Nacional.....	30
2.2.2	Estrutura atual do Sistema Financeiro Nacional.....	33
2.2.3	A consolidação dos bancos tradicionais no período Pós-Plano Real....	35
2.2.4	O surgimento das <i>fintechs</i> no Brasil.....	37
3	MODELO DE NEGÓCIOS NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO PARA OS BANCOS TRADICIONAIS E AS <i>FINTECHS</i>.....	41
3.1	O MODELO DE NEGÓCIOS DOS BANCOS TRADICIONAIS.....	41
3.1.1	Classificação dos tipos de bancos.....	42
3.1.2	Produtos e serviços oferecidos pelos bancos.....	44
3.1.3	Como os grandes bancos tradicionais lucram.....	45
3.2	O MODELO DE NEGÓCIOS DAS <i>FINTECHS</i>	52

3.2.1	Tipos de <i>fintechs</i> no Brasil.....	52
3.2.2	O cenário das <i>fintechs</i> no Brasil.....	54
3.2.3	Regulamentação das <i>fintechs</i>	57
4	ANÁLISE DAS INOVAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO: OS BANCOS TRADICIONAIS E O SURGIMENTO DAS <i>FINTECHS</i>	60
4.1	INOVAÇÕES NOS BANCOS TRADICIONAIS.....	60
4.1.1	As ondas de inovação no setor bancário brasileiro.....	60
4.1.2	Investimentos em tecnologia bancária.....	63
4.2	TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO.....	65
4.2.1	Inovações financeiras no Brasil.....	67
4.3	BANCOS EM COLABORAÇÃO COM AS <i>FINTECHS</i>	70
4.4	REVOLUÇÃO CONTEMPORÂNEA DAS <i>FINTECHS</i> E A ASCENSÃO DIGITAL.....	71
4.4.1	Inclusão financeira, digital e de crédito no Brasil.....	72
4.4.2	Inovações digitais de serviços financeiros e a desburocratização.....	74
5	CONCLUSÃO.....	76
	REFERÊNCIAS.....	79

1 INTRODUÇÃO

A atividade bancária tradicional iniciou-se há séculos, surgindo da necessidade de agentes superavitários aplicarem seus recursos excedentes, enquanto, por outro lado, os agentes deficitários necessitavam de recursos para aplicar em suas atividades produtivas. Os bancos então passaram a atuar como agentes financeiros, concedendo crédito a pessoas físicas e jurídicas. Desse modo, são essenciais para o crescimento econômico de um país, fazendo com que o mesmo cresça e prospere.

Com a popularização da internet, ao longo dos anos 1990 e 2000, o acesso à *web* tornou-se mais fácil e assim criou-se um novo cenário de competição em praticamente todos os setores da economia. Dessa forma, é com a ajuda da inovação e das tecnologias empregadas de segurança da informação que acontece a transformação digital nas instituições financeiras.

Junto com a evolução tecnológica, surge uma ruptura de paradigmas a partir da ascensão das *fintechs*. Estas representam grandes desafios para o mercado financeiro, uma vez que fomentam mudanças no comportamento dos consumidores e das empresas tradicionais do setor.

As *fintechs* são conhecidas por oferecerem soluções práticas, menos burocráticas e com custos mais baixos, ou seja, oferecem produtos e serviços financeiros inovadores. Assim, acabam impondo aos bancos tradicionais a necessidade de transformações no modelo de negócios convencional.

Visto o importante papel das instituições financeiras sobre a economia e a constante evolução tecnológica, o presente trabalho tem por objetivo apresentar as inovações e avaliar as transformações no mercado financeiro, a partir do surgimento das *fintechs* e a relação com os bancos tradicionais.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

O surgimento de *fintechs* no mercado financeiro trouxe consigo inovações em tecnologias digitais que têm mudado as preferências dos consumidores, aumentando a concorrência e agora estão impondo novos desafios aos bancos tradicionais.

Desde sua criação, o mercado financeiro desempenha função relevante para o crescimento e desenvolvimento econômico do país. Seus serviços de intermediação de recursos entre investidores e tomadores permitem o devido fluxo da economia. Essas transferências de fundos são captadas por empresas que possibilitam a expansão da produção de bens e serviços, da mesma forma que auxiliam no pagamento de dívidas de pessoas físicas, enquanto, na outra ponta, outros recebem juros por terem emprestado tais recursos. Essa movimentação permite, assim, o aumento do nível de bem-estar socioeconômico.

Essa necessidade de mobilizar recursos proporcionou o surgimento de cinco grandes instituições financeiras no Brasil que dominam o setor bancário. Mas com o aparecimento da inovação tecnológica e junto a novos modelos de prestação de serviços por meio de bancos digitais, mudanças estão sendo impostas ao mercado financeiro.

Diante do exposto, o presente trabalho objetiva responder as seguintes perguntas:

- a) quais as vantagens e desvantagens do surgimento das *fintechs*?
- b) quais os efeitos das *fintechs* na sociedade?
- c) quais são os impactos nos bancos tradicionais com a chegada dessas *fintechs*?
- d) quais são os desafios para as *fintechs* no Brasil?
- e) como o Banco Central do Brasil (BCB) se posiciona em relação ao surgimento das inovações no sistema financeiro?

1.2 DEFINIÇÃO DAS HIPÓTESES

1.2.1 Hipótese principal

O surgimento de inovações tecnológicas no mercado financeiro impõe mudanças e desafios aos bancos tradicionais para competir com as *fintechs*.

1.2.2 Hipóteses secundárias

- a) com a chegada da inovação no mercado financeiro, as *fintechs* melhoram e aceleram a inserção da sociedade nas tecnologias e no sistema financeiro;
- b) o surgimento das *fintechs* facilita o acesso ao crédito para a população;
- c) com as *fintechs* entrando no mercado, os bancos tradicionais tendem a se adaptar investindo mais na implantação de novas tecnologias e na formulação de novas estratégias para a oferta de seus produtos e serviços;
- d) o BCB acompanha, participa e incentiva o uso de inovações tecnológicas no sistema financeiro;
- e) os bancos tradicionais e as *fintechs* trabalham colaborativamente.

1.3 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TEMA

Com o crescimento acelerado das novas tecnologias, mudanças em diversos setores da economia estão sendo impostas, apontando para um futuro cada vez mais digital. Uma das transformações mais aceleradas são as que vêm acontecendo no mercado financeiro, mais especificamente nos bancos, um dos setores que mais investem em Tecnologia da Informação (TI) no Brasil.

Desde o aparecimento de seus primeiros modelos, no século XIX, os bancos desempenham importante função na formação econômica do país ao prestarem serviços de alocação de recursos para produção e investimentos à população. Mas com a chegada das inovações, e consequentemente, o surgimento das *fintechs*, estas trouxeram desafios ao modelo de trabalho nos bancos tradicionais.

As *fintechs* oferecem soluções mais simples e acessíveis, e como não necessitam de estruturas físicas, possibilitam a isenção de taxas em alguns de seus serviços. Este modelo de negócio tem atraído clientes e assim, gerado mudanças no comportamento dos consumidores, impondo aos bancos tradicionais a necessidade de reformulação para uma nova perspectiva de distribuição de seus produtos e serviços.

Diante disso, o presente trabalho se justifica por analisar as inovações no mercado financeiro com o surgimento das *fintechs* e a relação com os bancos tradicionais.

1.4 DEFINIÇÕES DOS OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo principal

Analisar as inovações no mercado financeiro brasileiro, desde os bancos tradicionais até a chegada das *fintechs*.

1.4.2 Objetivos secundários

- a) analisar a evolução dos bancos tradicionais;
- b) identificar se há desburocratização promovida pelo surgimento das *fintechs* no mercado financeiro brasileiro;
- c) investigar a aceitação das *fintechs* na sociedade;
- d) analisar a adaptação dos bancos tradicionais com a chegada das *fintechs*;
- e) apresentar a revolução contemporânea da ascensão digital das *fintechs* no Brasil;
- f) verificar a posição do BCB em relação ao surgimento das inovações no mercado financeiro.

1.5 METODOLOGIA

A ciência precisa de métodos para chegar à autenticidade dos fatos. Os procedimentos e ferramentas alternativos utilizados para se produzir conhecimento são chamados de metodologia da pesquisa. Para Nascimento (2012), a metodologia é uma ciência instrumental que dá apoio às outras ciências.

Pode-se entender como metodologia científica “a série de passos que se utiliza para obter um conhecimento confiável, ou seja, livre da subjetividade do pesquisador e o mais próximo possível da objetividade empírica” (GIL, 2019, p. 9).

Em vista disso, o presente projeto apresenta diferentes tipos de metodologia os quais serão utilizados para atender os objetivos e desenvolvimento da pesquisa.

Portanto, com base nos modelos metodológicos, o capítulo 2 foi desenvolvido a partir de uma pesquisa teórica histórica descritiva com o objetivo de apresentar os princípios das teorias da inovação, além de descrever a evolução e estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

O capítulo 3 foi elaborado com base em uma pesquisa teórica descritiva a partir do levantamento de informações e conhecimentos em diferentes materiais bibliográficos acerca da evolução no mercado financeiro e descrição dos modelos de negócios praticados nos bancos tradicionais e nas *fintechs*.

O capítulo 4 foi desenvolvido a partir de uma abordagem de análise descritiva acerca das inovações no mercado financeiro, com ênfase nas transformações nos bancos tradicionais e o surgimento das *fintechs*.

2 A INOVAÇÃO E O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

A inovação é um dos mais importantes meios pelos quais diversos países obtêm impulsos para o seu desenvolvimento econômico. No âmbito financeiro, a inovação torna-se um elemento central principalmente na obtenção de diferencial competitivo. A rápida transformação em vários setores da economia mundial deve-se às tecnologias da informação e comunicação que apresentam novas possibilidades de modelos de negócios.

O SFN é constituído por instituições que propiciam a intermediação financeira entre os agentes superavitários e os agentes deficitários. Essas instituições estão situadas em ambientes de constante mudança e acirrada concorrência, visto que, é no sistema financeiro que há uma das transformações mais aceleradas em relação às inovações desenvolvidas para a prestação de serviços nesse setor.

Neste sentido, a presente seção apresenta uma abordagem sobre a teoria da inovação por meio de diferentes autores ao longo da história, bem como, as definições de alguns dos tipos, processos, fontes e estratégias existentes no campo da inovação. Ademais, trata da evolução do SFN e sua estrutura atual, seguindo com o processo de consolidação dos bancos Pós-Plano Real. Por fim, a seção aborda o surgimento das *fintechs* no Brasil.

2.1 ASPECTOS TEÓRICOS DA INOVAÇÃO

A história da inovação é profundamente abordada pelo professor canadense Benoît Godin, conhecido por suas diversas pesquisas sobre a origem ideológica do conceito de inovação. Esse autor identifica o termo latino para inovação (*in + novus*) sendo utilizado por filósofos clássicos da Antiguidade como “a renovação de algo tradicional e a introdução de algo efetivamente novo” (GODIN, 2015 apud PLONSKI, 2017, não paginado). Naquele momento, esse conceito era mais voltado ao sentido das alterações nas leis e costumes mediante introdução de mudanças políticas e não ao campo material.

O termo inovação teve sua origem no século XIII. Foi a partir da acusação de *inovações suspeitas* que Roger Bacon, professor da Universidade de Oxford e frade

franciscano, foi preso pelos seus confrades. Bacon foi um promotor da ciência experimental e estudioso de várias áreas como matemática, astronomia, óptica e alquimia. A ação de inovação fugia das ideias do sistema doutrinal religioso, então era vista como algo negativo. Devido a isso, a autoridade da igreja católica, que na época exercia forte interferência na universidade, condenou os pensamentos de Bacon como heresia, ao fazer ligação com a doutrina astrológica e o cristianismo (CROWLEY, 2017 apud PLONSKI, 2017). Vale ressaltar que a prática da inovação acontecia, mas de forma silenciosa, pois naquele momento seria imprudente e arriscado expressar-se como inovador.

De acordo com Godin (2015 apud PLONSKI, 2017), no século XIX a inovação passa a ter uma nova concepção e valor positivo. Observou-se que a partir da utilização da razão e dos avanços na ciência, as condições humanas poderiam ser melhoradas. Assim, a inovação passou a ser compreendida como um meio eficaz que promove o progresso ao notar as necessidades e viabilizar os objetivos da sociedade.

Ainda segundo Plonski (2017), a partir do século XX iniciou-se a mediação entre ciência, tecnologia e inovação. É neste momento que o economista Joseph Schumpeter surge com um dos primeiros e principais conceitos de inovação, que será descrito com mais detalhes na seção seguinte. Schumpeter é o responsável por iniciar a reflexão sobre inovação, tanto em nível macroeconômico quanto empresarial, considerando-a como motor do desenvolvimento capitalista. Logo, o investimento em ciência e tecnologia passou a ser visto como instrumento fundamental para o desenvolvimento e crescimento econômico, contribuindo, assim, para a geração de emprego e renda e, conseqüentemente, melhoria na qualidade de vida da sociedade

2.1.1 Conceito e tipos de inovação

Para Schumpeter (1997), as inovações são as principais geradoras de mudanças que impulsionam o desenvolvimento econômico. Acreditava na figura do empreendedor inovador que por meio da utilização do conhecimento disponível na organização e aplicação das invenções na prática, introduzia inovações no mercado.

As inovações podem ser caracterizadas, segundo Schumpeter (1997), em cinco casos distintos:

- a) introdução de um novo produto, o qual os consumidores ainda não estão habituados;
- b) introdução de um novo método de produção, ou seja, um método descoberto cientificamente e que ainda não tenha sido testado na prática, ou ainda, uma nova forma de comercializar um produto;
- c) abertura de um novo mercado;
- d) desenvolvimento de novas fontes de matérias-primas e insumos;
- e) criação de novos modelos de negócios em uma indústria.

Essas novas invenções surgem para substituir as antigas, num processo que ficou conhecido como "destruição criadora" (SCHUMPETER, 1961). Desse modo, uma organização pode obter vantagens competitivas e fazer com que ela supere a concorrência perfeita e, assim, entre em uma situação de monopólio temporário.

Na concepção de Schumpeter (1961), a destruição criadora está na essência do capitalismo no qual a imagem do empreendedor é capaz de estimular o crescimento econômico no longo prazo e manter em andamento o sistema capitalista.

Schumpeter (1997) também define a inovação em radical e incremental. As inovações radicais são aquelas que criam rupturas que mudam radicalmente a base de conhecimento sobre um produto, apresentando algo totalmente novo, enquanto as inovações incrementais dão continuidade ao processo de mudança, propiciando melhorias em produtos já existentes.

Ainda, para Schumpeter (1997), quando a produção dos mesmos bens e produtos é feita a partir de métodos diferentes, mas baseados nos antigos, há mudanças e possivelmente há crescimento, mas não há desenvolvimento. O desenvolvimento só acontece a partir de novas combinações nos meios produtivos, desde que estas sejam descontinuadas.

Um instrumento referencial no que diz respeito ao conceito de inovação é o *Manual de Oslo* desenvolvido pela Organização para Cooperação e

Desenvolvimento Econômico¹ (OCDE). Em seu conteúdo, o Manual traz as diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação em âmbito mundial (OCDE, 2006).

De acordo com a OCDE (2006, p. 55) uma inovação é

a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de *marketing*, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

A característica geral para ser considerada uma inovação é que ela deve ter sido implementada. Um produto novo ou melhorado, novos métodos organizacionais e de *marketing* só são implementados quando efetivamente encontram-se inseridos no mercado ou utilizados no funcionamento das empresas (OCDE, 2006).

Além disso, o *Manual de Oslo* diferencia os tipos de inovações em quatro categorias:

- a) inovação de produto: introdução de um bem ou serviço novo ou com melhorias relevantes em suas características funcionais. Essas melhorias podem ser por meio de mudanças em materiais, componentes e outras propriedades que elevem seu desempenho;
- b) inovação de processo: implementação de um método de produção ou distribuição novo ou com melhorias relevantes. Essas mudanças visam reduzir custos de produção ou distribuição e melhorar a qualidade dos produtos a partir da utilização de novas técnicas, *softwares* e novos equipamentos em uma linha de produção ou no fornecimento de insumos e envio dos produtos finais;
- c) inovação de *marketing*: execução de um novo método de *marketing* com mudanças significativas na criação do produto ou em sua embalagem, na imagem do produto, em sua promoção ou na fixação de preços. Essas mudanças são no formato, na aparência ou na forma de embalar o produto. Também podem ser através do uso de novos canais de vendas ou no desenvolvimento de um novo símbolo para a marca;

¹ A OCDE é uma organização composta por 37 países que buscam melhorias para o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

d) inovação organizacional: realização de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do local de trabalho ou nas relações externas. Essas inovações têm como objetivo a melhoria no desempenho por meio da organização de rotinas e procedimentos das atividades da empresa, na distribuição de responsabilidades e poder de decisão dos trabalhadores ou novos meios para regular as relações com outras firmas e instituições (OCDE, 2006).

Seguindo a mesma linha de pensamento, Utterback (1996) propõe que a inovação é a introdução e difusão de produtos, processos e serviços novos e melhorados na economia. O autor também define que as inovações envolvem uma soma de atividades científicas, tecnológicas, organizacionais, financeiras e comerciais.

Na visão de Tidd e Bessant (2015, p. 19), “a inovação é o processo de transformar as oportunidades em novas ideias que tenham amplo uso prático”. Os autores destacam que as inovações são movidas pelo empreendedorismo que promove o crescimento econômico através da modificação de produtos, processos e serviços, estimulando assim, a vantagem competitiva. Para tanto, consideram quatro dimensões da inovação, conhecidas como os 4Ps da inovação (TIDD; BESSANT, 2015):

- a) inovação de produto: mudanças em produtos e serviços oferecidos por uma empresa;
- b) inovação de processo: mudanças nas formas como os produtos e serviços são criados e entregues no mercado;
- c) inovação de posição: mudanças no contexto em que produtos e serviços são inseridos;
- d) inovação de paradigma: mudanças nos modelos mentais subentendidos que orientam as atitudes da empresa.

Para Tidd e Bessant (2015), a dificuldade da inovação não está nas invenções, mas no processo de torná-las funcionais e comerciais. A invenção é o primeiro passo de um longo processo para fazer uma boa ideia ser útil, ou seja, tornar-se uma inovação. Por isso, boas invenções não são garantia de sucesso comercial.

Drucker (1987) define a inovação como o meio pelo qual o empreendedor é capaz de transformar materiais em novos recursos visando a geração de riqueza ou ainda alocar esses recursos de forma eficiente a fim de prosperar. Acrescenta que para ser eficaz, uma inovação deve ter uma aplicação específica, clara e projetada, e requer do empreendedor muito esforço e trabalho, não apenas inspiração.

Segundo o autor, a inovação é considerada produtiva a partir da criação de algo com valor e satisfação, economicamente novo e diferente, e não simplesmente uma melhoria ou modificação. Também consiste em encontrar novos usos para antigos produtos (DRUCKER, 1987).

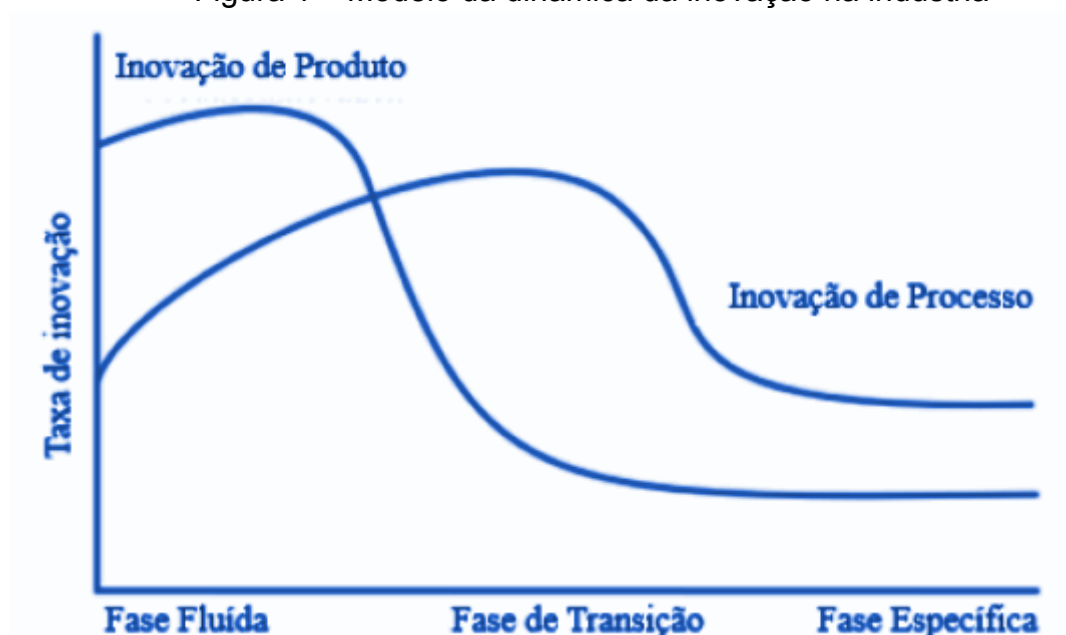
No que diz respeito ao conceito de inovação, de um modo geral os autores citados acreditam que as inovações somente acontecem quando um produto ou serviço vai ao mercado para ser comercializado, sendo entendido como uma inovação de produto; ou quando um processo ou método de gestão geram alterações na organização da empresa, assim sendo uma inovação de processo.

2.1.2 Processo de inovação

O desafio das empresas é encontrar formas de gerenciar o processo de execução da inovação. Assim como existem diferentes circunstâncias para a criação de bens e serviços, há também variadas soluções. Dependerá de cada empresa encontrar sua própria solução e desenvolvê-la dentro de seu contexto. Apesar dessas variações, existem etapas em comum para o processo de inovação (TIDD; BESSANT, 2015).

Utterback (1996) foi pioneiro na abordagem de processos de inovação ao desenvolver um modelo descrito em três fases distintas: a fase fluida, a fase de transição e a fase específica, apresentadas na Figura 1.

Figura 1 – Modelo da dinâmica da inovação na indústria

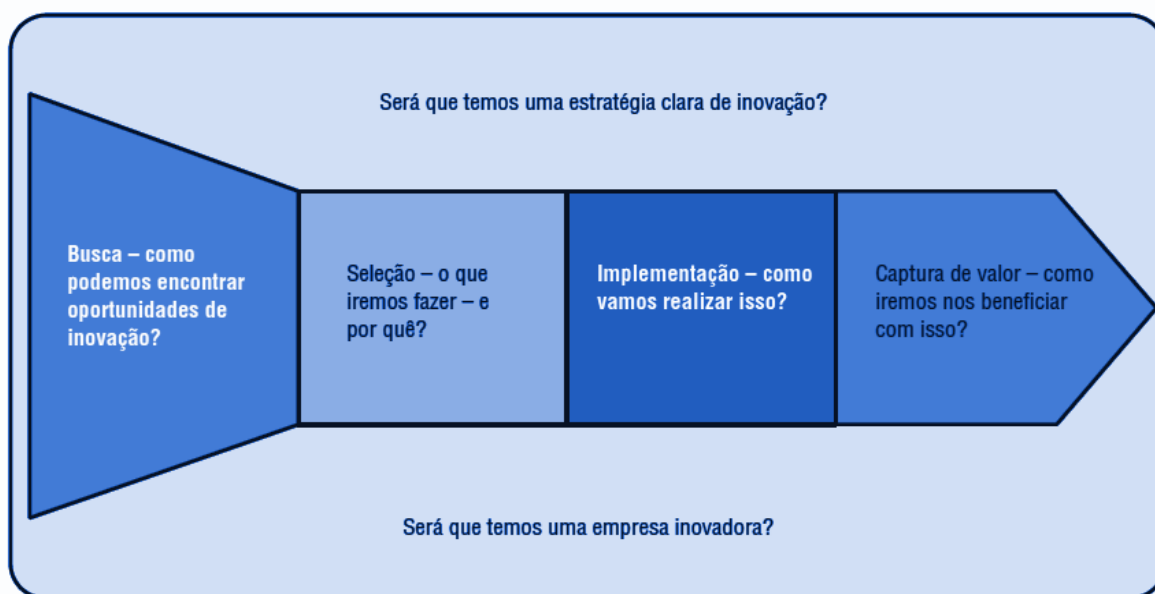


Fonte: Adaptado de Utterback (1996).

Primeiramente, na fase fluida da Figura 1, o produto é lançado no mercado ainda com muitas incertezas e passa por momentos onde acontece uma experimentação e um aprendizado acelerado. Assim, essas experiências são observadas e nota-se que as opções de inovação tornam-se mais canalizadas em torno de um conjunto de possibilidades. A partir disso, o produto e o processo produtivo são melhorados por inovações incrementais, atingindo o pico da curva na sua maturidade. Na fase de transição, o projeto predominante estabiliza-se e a ênfase das atividades mudam, passando a serem voltadas para o desenvolvimento ao redor do projeto. Por fim, na fase específica é o momento em que o produto e o processo de produção amadurecem e as taxas de inovação diminuem, atingindo uma estabilidade (UTTERBACK, 1996).

O modelo de processo de inovação de Tidd e Bessant (2015) é baseado na organização e gerenciamento visto a grande volatilidade na competitividade do mercado. O modelo proposto é simplificado e objetivo e possui quatro fases principais, como demonstrado na Figura 2.

Figura 2 – Modelo simplificado do processo de inovação



Fonte: Tidd e Bessant (2015, p. 47).

A fase inicial na Figura 2 é chamada de busca, pois é neste momento que deve-se observar o cenário interno e externo em que a organização está inserida e fazer um estudo de oportunidades e ameaças para mudanças. O passo seguinte é a seleção, no qual consiste em decidir, de forma estratégica em meio às diversas possibilidades disponíveis, qual será a opção escolhida e o porquê de cada ação. Esse momento deve levar em conta a diferenciação competitiva e as capacidades anteriores da empresa. A terceira etapa é denominada implementação, responsável por colocar em prática a ideia para que ela efetivamente aconteça e seja lançada no mercado. A quarta e última fase é em relação a captura de valor. Espera-se que os esforços inovativos sejam recompensados em valor que exceda ou, pelo menos, se iguale aos investimentos. Além disso, considerando o valor tanto para a aprendizagem da empresa ao longo do processo, tornando-a mais eficiente, quanto no âmbito de uma inovação social que cria vantagens para a sociedade. As inovações apenas serão bem sucedidas se essas quatro fases forem bem aplicadas, assim, identificando que o maior desafio enfrentado pelas empresas é a forma de como o processo é administrado (TIDD; BESSANT, 2015).

Observa-se que a inovação não ocorre ao acaso. Ela é um processo que começa com uma ideia inicial, a qual deve ser revisada, filtrada, testada e ser lançada ao mercado como um produto, um processo de produção ou um serviço que

seja aprovada pelos consumidores. Contudo, a inovação vem de muitas direções diferentes o que a torna um desafio de como seu processo deve ser administrado para atingir com êxito a ideia inicial.

2.1.3 Fontes de inovação

Para lançar novos produtos, aprimorar processos de produção, utilizar novos métodos de gestão organizacional e aumentar a produtividade, as organizações recorrem a diversas fontes de inovação e conhecimento.

As fontes de inovações podem ser divididas em fontes internas ou externas, geralmente classificadas segundo a origem da informação e do conhecimento utilizado. Como define Tigre (2019, p. 88):

As fontes internas envolvem atividades explicitamente voltadas para o desenvolvimento de produtos e processos, incluindo as atividades de [Pesquisa e Desenvolvimento] P&D, melhorias incrementais obtidas por meio de programas de qualidade, treinamento e aprendizado organizacional. Já as fontes externas envolvem a busca e aquisição de conhecimentos técnicos por meio da aquisição de informações codificadas, da contratação de consultorias especializadas, da obtenção de licenças de fabricação e de tecnologias embutidas em máquinas e equipamentos.

Dessa forma, a escolha em meio às diferentes fontes de inovação se dá conforme as características da inovação a ser implementada, as capacidades existentes na produção e a necessidade de estratégias a serem adotadas na organização. A seguir, o Quadro 1 apresenta as principais fontes e alguns exemplos de inovação utilizadas nas empresas.

Quadro 1 – Principais fontes de inovação nas empresas

(continua)

Fontes de tecnologia	Exemplos
Desenvolvimento tecnológico próprio	P&D, engenharia reversa, participação em redes de pesquisa.
Contratos de transferência de tecnologia	Licenças e patentes, contratos com universidades e centros de pesquisa.

(conclusão)

Tecnologia incorporada	Máquinas, equipamentos e <i>softwares</i> embutidos.
Conhecimento codificado	Livros, manuais, revistas técnicas, internet, feiras e exposições, cursos e programas educacionais.
Conhecimento tácito	Aprendizado cognitivo, contratação de Recursos Humanos (RH) experiente, consultores, estágios e treinamento prático.
Aprendizado cumulativo	Processo de aprender fazendo, usando, interagindo, devidamente documentado e difundido na empresa.

Fonte: Adaptado de Tigre (2019).

No Quadro 1, pode-se observar e diferenciar as fontes de inovação interna e externa. A experiência acumulada, o grau de qualificação e de motivação dos recursos humanos, a preocupação e compromisso institucionalizado com a mudança são fundamentais para que a empresa inove com base em seus recursos internos. Já as fontes externas abrangem mais possibilidades, podendo ser de formas mais simples, como por meio de consultas na internet, compra de livros e revistas, visitas a feiras e congressos; ou ainda de fontes formais, através da contratação de consultores especializados, colaboração com centros de P&D e contratos formais (TIGRE, 2019).

2.1.4 Estratégias de inovação

As ameaças e oportunidades na atividade econômica levam as empresas a desenvolverem estratégias para que possam manter sua posição no mercado em que atuam. Essas incertezas fazem com que a busca pelo desenvolvimento de estratégias competitivas seja fundamental para as organizações. Entretanto, não há uma forma exclusiva, cabe a cada empresa adotar combinações de diferentes alternativas conforme as estruturas de mercado e a concorrência em que estão inseridas.

O estudo mais conhecido em relação a classificação das estratégias é do autor Christopher Freeman em seu livro *Economia da Inovação Industrial*. Para o

autor, existem seis tipos básicos de estratégias: ofensiva, defensiva, imitativa, dependente, tradicional e oportunista (FREEMAN, 1997 apud REIS, 2008).

- a) estratégia ofensiva: quando a empresa procura liderança técnica e de mercado para disputar com seus concorrentes. Exige investimento de longo prazo e grandes riscos, pois introduz uma ideia pioneira;
- b) estratégia defensiva: é quando a empresa opta por evitar as incertezas e erros dos pioneiros, desse modo, investe em capacitação própria para estar preparada quando um novo mercado surgir e assim aprimorar a nova tecnologia e oferecer soluções mais seguras e consistentes;
- c) estratégia imitativa: as empresas que utilizam essa estratégia não disputam posições com os líderes e não visam lucros extraordinários. Costumam fazer uso de licenças de fabricação, engenharia reversa ou cópia de produtos já existentes no mercado. Tendem a se destacar quando inseridas em localizações específicas, contudo, ainda apresentam pouca margem de lucro;
- d) estratégia dependente: empresas que são subcontratadas por outras de maior porte. Não tomam a iniciativa de promover mudanças técnicas em seus produtos ou processos, pois dependem das decisões de seus parceiros comerciais ou controladores que especificam como devem ser seus produtos. Empresas que fabricam produtos licenciados e empresas sob regime de franquias são exemplos de modelos de negócios que utilizam essa estratégia;
- e) estratégia tradicional: é adotada pelas empresas que possuem produtos com características artesanais e regionais em sua fabricação. Dessa forma, as inovações precisam respeitar a essência do produto tornando-se possível fazer mudanças organizacionais, logísticas e no relacionamento com clientes e fornecedores, assim sendo evitadas as mudanças no produto e no processo produtivo;
- f) estratégia oportunista: encontram-se nesse tipo as empresas que estão em setores em rápida transformação e identificam um nicho de mercado que ninguém havia percebido antes, mas que não, necessariamente,

demandam grandes investimentos em capacitação técnica. O objetivo principal dessa estratégia é chegar rapidamente ao mercado.

Para Tigre (2019, p. 161) “estratégias precisam ser flexíveis para incorporar mudanças nas tecnologias e nos mercados e precisam estar incorporadas, mesmo que informalmente, na visão geral dos gestores”.

As estratégias nem sempre são evidentes, podendo sua adoção ser intuitiva sem nenhuma formalização. No entanto, a percepção do ambiente interno e externo das empresas por meio dos empresários e gestores é essencial para definir as estratégias de sucesso para a organização.

2.2 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O SFN pode ser definido como “um conjunto de instituições que são responsáveis pela intermediação do fluxo monetário entre os que poupam e os que investem” (FILGUEIRAS, 2010, p. 1). Dessa forma, é a partir da existência de transações financeiras que há a necessidade de fiscalização e regulamentação desse sistema. A sua principal atribuição é ser responsável por manter a organização do conjunto de instituições e entidades que compõem o mercado financeiro nacional.

2.2.1 Evolução do Sistema Financeiro Nacional

Para que ocorra o desenvolvimento de um país é importante que o mesmo tenha um sistema financeiro forte e bem estruturado, capaz de corresponder com o seu propósito. O desenvolvimento do setor financeiro no Brasil evolui juntamente com a economia do país, e também, influenciado pelo avanço do sistema financeiro internacional (BARBOSA, 2018). Assim, a evolução do SFN apresenta quatro fases distintas, são elas, o fim do período colonial até o início da Primeira Guerra Mundial (1808-1914); da Primeira Guerra Mundial até a Segunda Guerra Mundial (1914-1945); após a Segunda Guerra Mundial até a Reforma Financeira (1945-1964); da Reforma Financeira até os dias atuais (1964-dias atuais). De forma

sucinta, Lopes e Rossetti (2005) e Filgueiras (2010) descrevem-nas da seguinte forma:

- a) a primeira fase é marcada, em 1808, pela criação do Banco do Brasil desempenhando as funções de banco central e de banco comercial. Devido à abertura dos portos, novos acordos comerciais e relações econômicas com a Europa, torna-se necessária a implantação de um mercado financeiro capaz de dar assistência às atividades de comércio internacional. Em 1829, devido ao fraco desempenho da economia de exportação e ao excessivo volume de despesas do Estado, a continuidade das operações do Banco do Brasil tornou-se insustentável, tendo assim, suas atividades encerradas. Com a fase de prosperidade decorrente do setor cafeeiro, em 1838, um grupo de comerciantes de capital privado criou o Banco Comercial do Rio de Janeiro, o qual, marcado por sua solidez e crescimento, possibilitou o surgimento de várias outras instituições semelhantes. Em 1853, ocorre a primeira fusão bancária no país, é criado um novo Banco do Brasil mediante a fusão com o Banco Comercial do Rio de Janeiro. Ainda como destaque na primeira fase, devido à crise do encilhamento, as atividades de intermediação financeira sofreram significativas mudanças, várias casas bancárias passaram por fusões e incorporações e tantas outras foram liquidadas. A partir de 1906, com o fim da crise financeira, as práticas de intermediação financeira aos poucos voltaram à normalidade e as operações do Banco do Brasil foram reativadas;
- b) na segunda fase, destaca-se a necessidade da criação de organizações com objetivo de aumentar a segurança, fiscalizar e disciplinar o funcionamento dos bancos devido a ampliação da área de ação do sistema de intermediação financeira. Portanto, surge em 1920 a Inspetoria Geral dos Bancos, após substituída pela Caixa de Mobilização e Fiscalização Bancária (1942), ao mesmo tempo em que aparecem iniciativas para a criação de um banco central no país. Duas outras importantes criações foram a Câmara de Compensação e a Carteira de Redescontos, em 1921, ambas do Banco do Brasil. Lopes e Rossetti (2005, p. 426) destacam que

“essas iniciativas trouxeram amplos benefícios ao sistema financeiro do país, à medida que deram maior consistência ao processo de intermediação”;

- c) na terceira fase, de 1945 a 1964, figura-se a transição da estrutura simples de intermediação financeira para a estrutura complexa, principalmente devido a criação da Superintendência da Moeda e do Crédito (Sumoc) como um órgão normativo responsável pelo controle e fiscalização do sistema financeiro. Nessa fase há o crescimento do número de agências bancárias em diversas regiões do país e a criação de instituições financeiras de apoio às regiões carentes, estas com o objetivo de reduzir os desníveis de desenvolvimento econômico. Dentre as importantes transformações, também ocorre a criação do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) como uma instituição de fomento para projetos na área de infraestrutura, implantação de indústrias pesadas e investimentos em agropecuária;
- d) a quarta fase é marcada pelas reformas a partir de 1964, na área monetária, de mercado de capitais e habitacional.

Segundo Fortuna (2010), a publicação de determinadas leis introduziu significativas alterações na estrutura do SFN, as principais foram:

- a) Lei da Correção Monetária (4.357/64): institui normas para a indexação de débitos fiscais e criou títulos públicos federais com cláusula de correção monetária com o objetivo de antecipar receitas, cobrir déficit público e promover investimentos;
- b) Lei do Plano Nacional da Habitação (4.380/64): criou o Banco Nacional de Habitação (BNH), destinado a fomentar a construção de casas populares e obras de saneamento e infraestrutura urbana;
- c) Lei da Reforma do SFN (4.595/64): transformou a Sumoc e seu Conselho, respectivamente, no BCB e no Conselho Monetário Nacional (CMN), estabelecendo novas diretrizes para a condução do sistema financeiro;
- d) Lei do Mercado de Capitais (4.728/65): estabeleceu normas e regulamentos ao mercado de capitais, destinado ao apoio para o desenvolvimento nacional e a suprir a demanda por crédito;

- e) Lei da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) (6.385/76): criada a CVM, responsável pela regulamentação e fiscalização das atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários.

Essas mudanças reestruturaram o SFN que passou a dispor de maior e mais diversificado número de instituições com áreas específicas de atuação, especialização operacional e ampliação do leque de instrumentos de captação de recursos e de opções de aplicação.

Ainda, em 1988, o modelo do sistema bancário mudou novamente por meio da Resolução nº 1.524/88, permitindo a criação de bancos múltiplos. Podendo assim, as instituições operarem com mais de um tipo de carteira, seja ela comercial, de investimento, de crédito, financiamento e investimento, de crédito imobiliário e de desenvolvimento. Com essa mudança, os bancos múltiplos passaram a operar em todos os segmentos do sistema de intermediação financeira, prevalecendo o modelo de instituições com carteiras múltiplas (LOPES; ROSSETTI, 2005).

2.2.2 Estrutura atual do Sistema Financeiro Nacional

A atual estrutura do SFN é composta por órgãos que se subdividem em normativos, supervisores e operadores, como apresentada na Figura 3 (BCB, 2021a).

Figura 3 – Estrutura do Sistema Financeiro Nacional

Órgãos Normativos	Entidades Supervisoras	Operadores
Conselho Monetário Nacional (CMN)	Banco Central do Brasil (Bacen)	Bancos e caixas econômicas; Administradoras de consórcios; Cooperativas de crédito; Corretoras e distribuidoras*; Instituições de pagamento**; Demais instituições não bancárias;
	Comissão de Valores Mobiliários (CVM)	Bolsa de valores; Bolsa de mercadorias e futuros;
Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP)	Superintendência de Seguros Privados (Susep)	Seguradoras e resseguradores; Entidades abertas de previdência; Sociedades de capitalização;
Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC)	Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc)	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)

* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

**As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados do BCB (2021a).

Conforme a Figura 3, os órgãos normativos definem as regras gerais para o bom desempenho do sistema financeiro brasileiro, são eles: CMN, Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC). As entidades supervisoras têm como objetivo o acompanhamento do cumprimento das regras definidas pelos órgãos normativos, e é constituído pelo BCB, pela CVM, Superintendência de Seguros Privados (Susep) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc). Por fim, as instituições operadoras fazem a posição de intermediadoras financeiras, atendendo diretamente ao público na oferta de serviços. São denominadas entidades operadoras, os bancos, cooperativas de crédito, corretoras e distribuidoras, *fintechs*, administradoras de consórcio, bolsa de valores, seguradoras, entre outras (BCB, 2021a).

Portanto, é atribuição do SFN organizar, fiscalizar e executar as transações financeiras com o auxílio dos agentes normativos, supervisores e operadores. São eles que criam e gerem as políticas responsáveis para que o desenvolvimento do país ocorra de maneira equilibrada.

2.2.3 A consolidação dos bancos tradicionais no período Pós-Plano Real

A partir de 1994 o setor bancário teve novamente que se reestruturar devido a implementação do Plano Real² que conseguiu pôr fim a trajetória de alta inflação. A estabilização significou o término na obtenção de ganhos inflacionários para as instituições financeiras, o que impôs a busca por estratégias alternativas de negócios.

Os acontecimentos do processo de globalização, a abertura econômica e a adoção do Plano Real provocaram, juntamente com o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (Proer³), do Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (Proes⁴) e a adesão do Brasil aos Acordos de Basiléia⁵, diversas liquidações, incorporações e fusões de instituições públicas federais e estaduais (FORTUNA, 2010). Com isso, houve redução do número de bancos no país, bancos privados nacionais ocuparam espaço de instituições públicas estaduais e grandes bancos estrangeiros passaram a demonstrar interesse em operar no Brasil.

De acordo com Baer e Nazmi (2002 apud VILHENA; SICSÚ, 2004), em 1995 o número de bancos no Brasil era de 265, caindo para 233 em 1998. Parte dessa redução ocorreu também devido às iniciativas próprias de alguns bancos na busca por melhores condições de competitividade no mercado, resultando no início do processo de concentração bancária no país. Por outro lado, determinados bancos que sofreram intervenção por parte do BCB, a partir da estabilização da moeda, tornaram-se inviáveis, econômica e financeiramente, o que resultou em fusões, incorporações e aquisições.

² Plano econômico implementado em 1994 pelo Governo Itamar Franco que tinha como objetivo estabilizar a economia brasileira e promover o fim da hiperinflação no país.

³ Regulamentou a aquisição de bancos com problemas patrimoniais e de solvência, por meio da criação de linhas de crédito, de incentivos fiscais, de benefícios tributários e de isenção temporária do cumprimento de certas normas bancárias.

⁴ Financiou integralmente as despesas de reestruturação dos bancos estaduais, no caso de privatização ou transformação dos bancos em instituições não bancárias.

⁵ Regulamentação que incorpora itens como requisitos para a constituição de bancos, capital mínimo ponderado pelo risco, supervisão consolidada, abertura de dependências no exterior e modelos internos de avaliação de risco de crédito.

Após o fim dos ganhos com *floating*⁶, os bancos precisaram mudar a estratégia de atendimento ao cliente com o aumento da oferta de produtos e serviços. As instituições financeiras passaram a classificar seus clientes conforme a renda, perfil de crédito, reconhecimento de produtos e o cliente como tomador ou aplicador de recursos. Assim, possibilitando a identificação das características em comum entre determinados clientes e produtos, tornando a ação mercadológica mais eficiente (FORTUNA, 2010).

A reformulação do sistema bancário a partir do Plano Real também ficou marcada pela reforma financeira na década de 1990 por meio de incentivos fiscais que estimularam os processos de fusão, incorporação e transferência de controle acionário de instituições financeiras. Devido a isso, a partir de 1995, bancos estrangeiros começaram a operar no Brasil e, conseqüentemente, estiveram envolvidos na aquisição, incorporação e fusão de muitos bancos domésticos. Com a entrada dos bancos estrangeiros no país, um dos efeitos que se esperava era em relação às possibilidades de modernização no sistema financeiro brasileiro promovido por esses bancos. Desse modo, as inovações financeiras, o controle de custos e os métodos de administração utilizados em seus mercados, poderiam ser trazidos para o Brasil. Como resultado desse processo, a concorrência no setor bancário aumentou e os bancos nacionais passaram a ampliar seus investimentos em tecnologia de informática e de telecomunicações (VILHENA; SICSÚ, 2004).

De forma geral, visando a estabilidade do sistema financeiro e atento aos riscos, o BCB optou por meio de fusões e incorporações de empresas manter um número menor de instituições, porém mais sólidas e eficientes. Ainda, em relação a essas mudanças, Segnini (1999, p. 187) relata que:

Todas essas medidas provocaram uma forte redução no mercado de trabalho bancário, tanto pela eliminação de postos de trabalho superpostos, superposição de agências, reestruturação das formas de gestão, fusão de postos de trabalho, bem como pelo uso intensivo das tecnologias da informação. Dessa forma, se em 1986 a categoria representava um milhão de trabalhadores, em 1996 foi reduzida para 497 mil bancários, ou seja, em dez anos, 503 mil postos de trabalho foram suprimidos.

⁶ No período da inflação, os bancos obtinham ganhos de inflação ao investir os depósitos à vista dos clientes, que não eram remunerados ou recebiam remuneração abaixo daquela obtida pelos bancos.

Em síntese, os resultados observados a partir do Plano Real através da estabilidade inflacionária, dos programas governamentais de reestruturação bancária, da participação estrangeira e da busca dos bancos privados nacionais por melhorias de eficiência, resultaram na estabilização e credibilidade do SFN como um todo e caracterizaram o início do processo de concentração bancária no Brasil.

Segundo Costa (2014), a partir dos anos 2000, tem-se o início da inclusão da população em geral no sistema bancário nacional para que ela tenha acesso a serviços financeiros, processo que ficou conhecido como "bancarização". O número de contas bancárias cresceu e grande parte dessa expansão ocorreu devido a inclusão de clientes de classes mais baixas, o que não acontecia anteriormente. Pode-se destacar principalmente a abertura de contas de poupança, pois estas eram isentas de tarifas.

Ainda, aponta-se como aumento da bancarização a figura do correspondente não bancário em pequenas cidades que permitiam receber o pagamento de contas, o saque de dinheiro e o depósito de poupança. Além da criação do Programa de Conta Simplificada, cujo objetivo era a desburocratização para possuir uma conta corrente sem ter endereço fixo e comprovação de renda e assim, democratizar o acesso ao crédito. Houve também a criação do crédito popular, concedido por bancos públicos federais, para atender as necessidades emergenciais e enfrentar problemas específicos da população em condições mais vulneráveis (COSTA, 2014).

2.2.4 O surgimento das *fintechs* no Brasil

Juntamente com o desenvolvimento da economia do Brasil, foram alcançados rápidos avanços tecnológicos que vêm transformando o sistema financeiro e bancário. Em decorrência das amplas e aceleradas inovações aplicadas nesse setor, foi possível o surgimento das *fintechs*, responsáveis por mudanças no perfil de consumo e estilo de vida de seus usuários.

Em um conceito simples da Conexão *Fintech* (2017, não paginado), "O termo *fintech* é resultado da junção das palavras *financeira* e *technology*. As empresas *fintech* são, em geral, *startups* que desenvolvem inovações tecnológicas voltadas para o mercado financeiro".

Na definição do *FintechLab* (2016, p. 3), as *fintechs* são:

[...] iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se reflete em: melhores jornadas de utilização de produtos e serviços que trazem melhores experiências de uso; geração de inteligência a partir de volumes inimagináveis de dados e do conhecimento coletivo para otimizar as decisões; e integração dos diferentes elos do mercado de maneira muito mais eficiente, com menos falhas operacionais, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos.

O movimento *fintech*, diferente de como é conhecido atualmente, surgiu inicialmente com a *PayPal*, empresa fundada nos Estados Unidos em 1999, a qual passou a disponibilizar formas de pagamentos e transferências de dinheiro por meio de site ou aplicativo. Ela é considerada por muitos especialistas como a primeira *fintech* do mundo, justamente por ter conciliado serviços financeiros e tecnologia. No entanto, a geração *fintech* expandiu-se mais rápido e em maior número após a crise financeira global de 2008 (EXAME, 2019).

No Brasil, segundo Diniz (2020), próximo aos anos 2000 surge um dos primeiros movimentos da cena digital no mercado financeiro local. A empresa *NetTrade*, primeira corretora de valores online do país, disponibiliza acesso a uma conta online gratuita para simular investimentos na bolsa de valores com a finalidade de converter seus usuários em operadores. Pouco tempo depois, ocorre a fusão da *NetTrade* com o portal argentino de finanças Patagon, e posteriormente é comprada pelo Grupo Santander, ganhando destaque no caso de sucesso da internet na América Latina. Outro destaque foi o caso da Ágora Corretora lançando uma ferramenta para operações na bolsa de valores através da internet, chamada *Vip Trade*, conhecida no mercado como *home broker*. Em 2008, foi considerada a segunda maior corretora de valores do país devido ao crescimento das operações via *home broker* e neste mesmo ano foi vendida ao Grupo Bradesco.

Passado esse primeiro momento, o setor de pagamentos foi um dos mais explorados pelas *fintechs*, antes mesmo do termo tornar-se popular. Até 2010, havia no Brasil um duopólio de adquirentes de cartão de crédito, no qual Visanet e Redecard dominavam. Cada um desses adquirentes processava apenas bandeiras específicas, muitas vezes, obrigando os lojistas a terem mais de uma máquina de

cartão. Portanto, a partir de 2010 o BCB abre o mercado de adquirência para novos concorrentes, quebrando o modelo de exclusividade. Além disso, a Lei nº 12.865 de 2013 regulamentou o setor de meios de pagamento eletrônico com o objetivo de fomentar a competição e a transparência na prestação de serviços de pagamento, atribuindo ao BCB e à CMN o papel de reguladores (PEREZ; BRUSCHI, 2018).

A partir disso, a Getnet é uma das primeiras empresas a processar cartões de bandeiras alternativas e regionais, além de popularizar a recarga de celular via maquininhas. Outro destaque no setor de pagamentos é a empresa de pagamento online PagSeguro, criada em 2007, que tornou-se importante para os pequenos empreendedores, pois passava segurança aos internautas que tinham receio de realizar compras online. Outro marco importante para a marca foi o lançamento de um leitor de cartões acoplado ao celular e, após, a própria máquina de cartão, a Moderninha (DINIZ, 2020).

No entanto, de acordo com o relatório *FintechLab* (2017), é por volta de 2015 que as *fintechs* surgem com maior impulso no país. O relatório identifica o crescimento do *e-commerce*, o amadurecimento do empreendedorismo no país, o surgimento de sistemas digitais complexos, equipamentos com eficiência no armazenamento de dados, banda larga, *big data* e o acesso a informação como importantes fatores que contribuíram para o crescimento das *fintechs* no Brasil.

Nesse contexto, devido ao crescente movimento de expansão no país, as *fintechs* passaram a ser regulamentadas pelo CMN a partir da Resolução nº 4.656 de 2018. Com base nesta resolução, estão autorizadas a entrar em operação dois tipos de *fintechs* de crédito: a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP). A principal diferença entre as duas modalidades é que a SCD opera com recursos próprios e não pode captar no mercado, enquanto a SEP faz a intermediação entre quem tem recursos para emprestar a quem necessita de crédito. Antes da regulamentação, estas empresas se enquadravam como correspondentes bancários, ou seja, necessitavam fazer parceria com os bancos tradicionais os quais eram responsáveis por mediar as operações (BCB, 2021b; RIBEIRO, 2020).

A autorização do funcionamento dessas instituições por meio do BCB é importante para aumentar a competitividade no mercado e para ampliar a oferta de

crédito com juros menores. Além de atingir mais consumidores que têm dificuldades de conseguir empréstimos em grandes instituições.

Durante anos, os principais bancos tradicionais buscavam a estratégia expansionista, levando a abertura de várias agências físicas para diferentes pontos do país. Com o advento do *internet banking* e das *fintechs*, diminui-se progressivamente a necessidade da utilização das agências bancárias. O Brasil apresenta-se como um país potencial para o surgimento de *fintechs*, pois dispõe de condições favoráveis devido ao seu grande mercado consumidor, concentração bancária e alta inclusão digital por meio de aparelhos móveis.

O capítulo seguinte abordará o modelo de negócios dos bancos tradicionais e das *fintechs* no mercado financeiro, com o objetivo de apresentar quais são as principais características de cada modelo, bem como os segmentos existentes e como atuam no sistema financeiro brasileiro.

3 MODELO DE NEGÓCIOS NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO PARA OS BANCOS TRADICIONAIS E AS *FINTECHS*

As instituições bancárias são um dos setores econômicos que mais investem em tecnologia em todo o mundo, sendo também um dos pioneiros do uso em larga escala de inovações para o aperfeiçoamento de seus processos de negócios e no relacionamento com o cliente. Desde a criação do SFN, houve uma consistente evolução e mudanças estruturais no setor bancário brasileiro representando um período importante para a definição do modelo atual do setor. Os serviços prestados pelos bancos são importantes para o crescimento econômico do país e desenvolvimento da sociedade, desse modo, conhecer como funciona este modelo tradicional que persiste há anos torna-se relevante para acompanhar como este mercado funciona e como se deu sua evolução.

As *fintechs* tem por objetivo agregar valor ao cliente com a ajuda da tecnologia para encontrar soluções mais rápidas e simples ao sistema financeiro. O contínuo crescimento dessas empresas e os diversos segmentos em que atuam no país trazem questionamentos de como elas operam dentro do mercado financeiro. A análise das soluções oferecidas pelas *fintechs* são relevantes para entender questões relacionadas ao seu perfil geral de atuação, seus produtos e serviços, além de seu desempenho e regulamentação no Brasil.

Dessa forma, o presente capítulo apresenta em sua seção inicial o modelo de negócios dos bancos tradicionais, ou seja, a classificação dos tipos de bancos, quais produtos e serviços oferecem e como lucram no mercado financeiro. A seção seguinte descreve a caracterização das *fintechs* no Brasil, abordando seus diversos segmentos, o cenário em que estão inseridas e algumas das regulamentações já estabelecidas no Brasil.

3.1 O MODELO DE NEGÓCIOS DOS BANCOS TRADICIONAIS

As instituições financeiras tradicionais são reconhecidas justamente pelo seu modelo de negócios consagrado há anos, fazendo com que seus clientes saibam o

que esperar ao usarem seus serviços. Para Nogueira Neto e Araujo (2020, p. 18), os bancos tradicionais podem ser definidos como:

Instituições financeiras centenárias que atuam no país e que possuem seus métodos já conhecidos, [...]. Estes bancos são caracterizados pela presença física de suas operações, por meio de agências bancárias e postos de atendimento, como caixas eletrônicos, em cidades grandes, médias e pequenas em nível nacional. Além disso, eles possuem um peso associado ao seu nome e uma imagem já conhecida por grande parte do mercado.

Assim sendo, estes bancos são destaque devido aos seus longos anos de atuação no sistema financeiro, passando credibilidade na prestação de serviços aos seus consumidores, principalmente de forma presencial.

O conhecimento dos principais tipos de instituições financeiras tradicionais, dos produtos e serviços que prestam à sociedade e dos seus métodos de negócios são essenciais para entender a organização e funcionamento da maior parte do SFN.

3.1.1 Classificação dos tipos de bancos

Os bancos são instituições financeiras responsáveis pela captação de recursos e concessão de crédito na sociedade, além de atuarem também na intermediação da compra e venda de valores mobiliários. Em síntese, essas instituições têm como principal função captar os recursos dos agentes superavitários, e então conceder na forma de empréstimos para os agentes deficitários, além de custodiar esse dinheiro (FARIAS; ORNELAS, 2015).

Para tanto, o BCB (2021c) classifica os bancos em diferentes tipos conforme suas características, são eles:

- a) Banco Comercial: tem como principal função disponibilizar crédito para financiar empresas prestadoras de serviços, comércios e indústrias, além de pessoas físicas em geral. É típico deste banco a captação por depósito à vista e depósito de poupança. Alguns dos bancos comerciais são o Banco Alfa, Banco Agibank, Banco Crefisa e Banco B3;

- b) Banco Múltiplo: é uma instituição financeira pública ou privada que opera com a junção de diferentes carteiras. Deve ser constituído com, no mínimo, duas delas, sendo uma, obrigatoriamente, comercial ou de investimento. As principais instituições existentes são bancos múltiplos que oferecem ampla diversificação de serviços bancários. Como exemplos tem-se o Banco Bradesco, Banco Santander, Itaú Unibanco, Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul) e Banco do Brasil;
- c) Caixa Econômica: são empresas públicas que assemelham-se às atividades de banco comercial, mas se caracterizam como agente especial por priorizar a concessão de empréstimos e financiamentos para projetos nas áreas de habitação, saneamento básico e infraestrutura. Além disso, é responsável pelo recolhimento dos recursos provenientes do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS) e Seguro-Desemprego;
- d) Banco de Investimento: instituição privada especializada na administração de recursos de terceiros e em realizar financiamento de capital fixo ou de giro. Está autorizada a captar recursos por meio de depósitos a prazo e interfinanceiros, mas não opera com depósitos à vista. O Banco de Investimentos *Credit Suisse* e o Banco Porto Real de Investimentos são exemplos desta modalidade;
- e) Banco de Câmbio: é a instituição financeira autorizada a realizar, sem restrições, operações de câmbio e operações de crédito vinculadas às de câmbio, como financiamentos à exportação e importação e adiantamentos sobre contratos de câmbio. *Moneycorp* Banco de Câmbio, *Travelex* Banco de Câmbio e *Bexs* Banco de Câmbio são exemplos de bancos desta categoria;
- f) BNDES: empresa pública federal com personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio. Tem como objetivo prover financiamentos de longo prazo e apoio em empreendimentos que contribuam para o desenvolvimento do país em todos os segmentos da economia;
- g) Banco de Desenvolvimento: são instituições financeiras controladas pelos governos estaduais, e tem como objetivo propiciar recursos necessários ao

financiamento, a médio e a longo prazos, de programas e projetos que visem a promover o desenvolvimento econômico e social do respectivo estado. São exemplos o Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais e o Banco de Desenvolvimento do Extremo Sul.

3.1.2 Produtos e serviços oferecidos pelos bancos

Além da atividade de intermediação financeira, as instituições financeiras também prestam inúmeros serviços e dispõem de diversos produtos para pessoas físicas e jurídicas. Grande parte desses serviços e produtos são remunerados a partir da cobrança de tarifas e juros, os quais passam a constituir importante fonte de receita dessas instituições.

Os produtos bancários oferecidos, segundo Fortuna (2010), podem ser divididos em produtos de serviços, produtos de captação e produtos de empréstimos.

Em relação aos produtos de serviços, os principais canais de atendimento oferecidos pelas instituições são através da rede de agências que representam o mais completo espaço de serviços ao oferecerem abertura de contas correntes, contas salário, contas poupança, concessão de crédito, contratação de seguros, movimentações financeiras, investimentos, dentre outros. Além de disponibilizarem terminais de autoatendimento, PABs e cofres de alta segurança. A agência bancária é a principal porta de entrada do cliente, nela ele passa a adquirir confiança ao ser ouvido e orientado. Outro canal é por intermédio do *Internet Banking* onde é possível consultar saldos e extratos, efetuar transferências entre contas, agendamento de pagamentos de contas, tributos e cartão de crédito, realizar diversos tipos de investimentos, entre outros serviços básicos. A central de atendimento também é um canal, disponível para reclamações de clientes e esclarecimento de dúvidas (BRITO, 2020).

Os produtos de captação, também conhecidos como operações passivas, tem por finalidade a movimentação do crédito mediante o recebimento, em depósitos, de recursos de terceiros, ou seja, são aqueles em que os clientes deixam seu capital sob responsabilidade ou administração dos bancos. Ademais, esses produtos têm

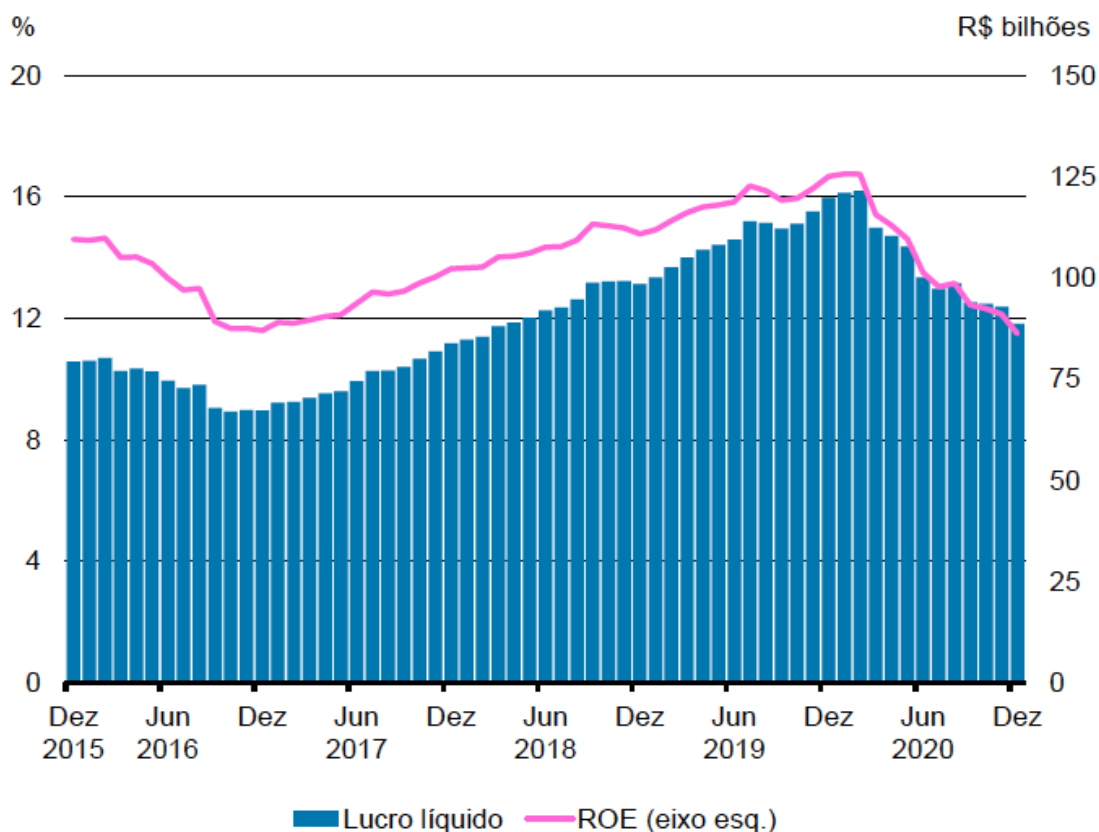
importante objetivo de controlar a liquidez da economia. Geralmente esses produtos são considerados investimentos do tipo renda fixa ou de renda variável. Os de renda fixa são menos arriscados e com sua remuneração já conhecida no momento da aplicação. Alguns exemplos são: caderneta de poupança, Certificado de Depósito Bancário (CDB) e Recibo de Depósito Bancário (RDB), títulos públicos, Letra de Crédito Imobiliário (LCI) e Letra de Crédito do Agronegócio (LCA), etc. Já os de renda variável são mais arriscados, pois variam de acordo com as oscilações do mercado. Como exemplos: ações e fundos de investimentos em renda variável. Existem ainda outros tipos de produtos como previdência privada, títulos de capitalização, planos de seguros, dentre outros (FORTUNA, 2010).

Já os produtos de empréstimos, chamados também de operações ativas, são aqueles em que as instituições financeiras oferecem crédito aos clientes emprestando seus recursos. Nessas operações há recursos direcionados e livres para pessoas físicas e jurídicas, podendo ser utilizados para capital de giro, financiamentos às vendas, equilíbrio de fluxo de caixa e execução de projetos de investimentos. Esses produtos são importantes para a manutenção das atividades das empresas e o financiamento da expansão de negócios. As principais linhas de crédito bancário destinadas para as pessoas físicas são: cheque especial, cartão de crédito, crédito consignado, crédito imobiliário, Crédito Direto ao Consumidor (CDC), etc. Já para as pessoas jurídicas os principais produtos são: desconto de cheques, *hot money*, contas garantidas, Adiantamento sobre Contratos de Câmbio (ACC), capital de giro, crédito rural, entre outros (TAVARES, 2014).

3.1.3 Como os grandes bancos tradicionais lucram

O setor bancário no Brasil é conhecido por ser um dos setores que auferem os maiores lucros do mercado, com os grandes bancos apresentando históricos de taxas de lucro líquido em torno dos bilhões de reais. A Figura 4 mostra o lucro líquido do sistema bancário desde dezembro de 2015 até dezembro de 2020.

Figura 4 – Lucro líquido e *Return on Equity* do sistema bancário, em R\$ bilhões (2015-2020)



Fonte: BCB (2020, p. 121).

Na Figura 4, nota-se que após o período recessivo de 2015-2016 até antes da pandemia da *Coronavirus Disease* 19 (COVID-19) os resultados financeiros dos bancos vinham atingindo níveis históricos e recordes consecutivos. Contudo, ao decorrer de 2020, os bancos apresentaram queda no lucro líquido obtido. De acordo com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) (2021), o principal fator responsável pela queda da rentabilidade foi o aumento do provisionamento para crédito, além do câmbio desvalorizado e da diminuição da atividade econômica decorrente do isolamento social. Apesar do aumento da incerteza resultante da pandemia, o BCB considera o estoque de provisões de 2020 e a retomada da atividade econômica como principais pilares para a recuperação da rentabilidade no sistema bancário (BCB, 2020).

Os elevados lucros dos bancos têm relação com a concentração bancária no país, na qual, em 2020, as cinco maiores instituições financeiras passaram a deter 82% do mercado (BCB, 2020). A concentração neste setor faz com que o mesmo se

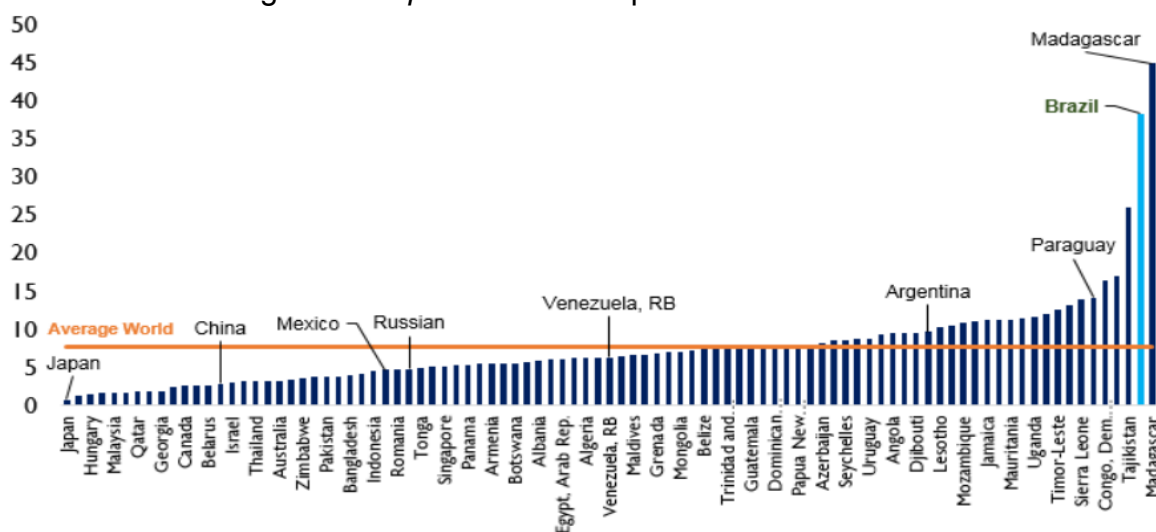
torne um mercado de concorrência imperfeita no qual os efeitos são sentidos pelos consumidores devido a falta de alternativas de produtos e serviços, além de taxas de juros elevadas. Dessa forma, devido a existência de poucas empresas que detém o controle da maior parcela do mercado, a estrutura do mercado bancário pode caracterizar-se como um oligopólio (KRUGMAN; WELLS, 2015).

Comumente, é a partir das tarifas cobradas pelos serviços financeiros e do *spread* de juros que os bancos obtêm lucros. Na definição de Assaf Neto (2018, p. 140),

O *spread* bancário é medido pela diferença entre o custo de um empréstimo e a remuneração paga ao poupador. Há inúmeros fatores que definem o *spread* cobrado pelo banco, destacando-se principalmente a liquidez, risco da operação e garantias oferecidas e maturidade.

Ou seja, as instituições financeiras pagam taxas de captação para as aplicações financeiras como, por exemplo, poupança e CDB, para captar recursos e após conceder empréstimos. Portanto, a diferença entre a taxa de juros definida nos empréstimos e a taxa de captação resulta no *spread* bancário.

Segundo dados do Banco Mundial divulgados em 2017, mostram o *spread* bancário brasileiro de 39,6%, sendo o segundo maior do mundo, ficando atrás apenas de Madagascar com 45% (LAPORTA, 2017). Um dos motivos pelos quais o *spread* bancário é elevado no país está relacionado à baixa concorrência existente no setor. A Figura 5 apresenta o *spread* bancário em 2016 de alguns países em comparação ao cenário brasileiro.

Figura 5 – *Spread* bancário pelo mundo em 2016

Fonte: World Bank (2017 apud BALASSIANO; VIDAL, 2019, não paginado).

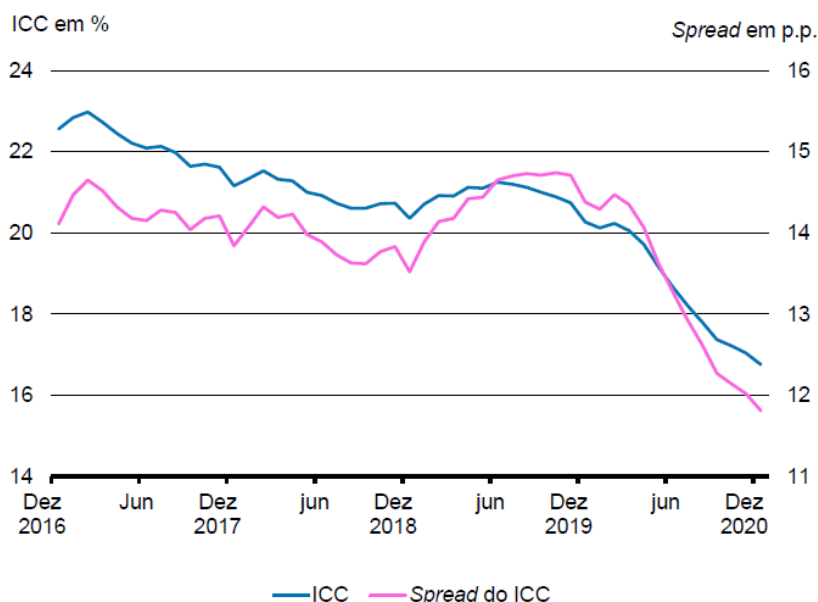
Na Figura 5, também se observa um elevado percentual para o país Tajiquistão e após, nota-se a maioria dos países com *spreads* mais baixos e aproximados, indicando uma média mundial de 5,47%. De acordo com a economista Zeina Latif da XP INVESTIMENTOS (2017 apud LAPORTA, 2017), parte desse elevado percentual para o Brasil é explicado devido o *spread* acompanhar a taxa básica de juros, a Selic, que em 2016 também estava entre as maiores do mundo. Mas outro fator que deve ser considerado, para o caso do Brasil, é o peso da inadimplência e o risco envolvido nas operações, os quais os bancos embutem no custo de crédito devido o país estar entre os piores em termos de recuperação judicial de crédito (BALASSIANO; VIDAL, 2019).

No entanto, vale ressaltar que o *spread* bancário não deve ser considerado como lucro obtido pela instituição ao conceder crédito, mas sim como uma diferença de custos que o banco utiliza para cobrir despesas administrativas, impostos, provisão para o caso de inadimplência, entre outras. Dessa forma, o lucro é o que resta após cobrir essas despesas que envolvem a concessão de crédito.

Desde abril de 2017, o BCB passou a divulgar por meio do Relatório de Economia Bancária o custo do crédito no Brasil, sob a ótica do tomador, medido pelo chamado Indicador de Custo do Crédito (ICC). O ICC calcula o custo médio das operações de crédito tanto de contratos recém firmados quanto de contratos mais antigos, mas ainda vigentes (BCB, 2020). A Figura 6 apresenta o ICC e seu *spread*

ao longo de 2016 até 2020. O *spread* do ICC corresponde à diferença entre o ICC e a taxa de captação.

Figura 6 – ICC e seu *spread* de 2016 a 2020



Fonte: BCB (2020, p. 81).

Na Figura 6, identifica-se a queda expressiva do ICC devido às ações de flexibilização e estímulo ao crédito, aplicadas no cenário de combate aos efeitos da pandemia da COVID-19 em 2020. Consequentemente, também observa-se a forte queda do *spread* do ICC no mesmo período, em frente a uma redução menos significativa do custo de captação das instituições financeiras.

Ainda conforme o BCB (2020), são considerados cinco componentes que pesam na determinação do custo do crédito cobrado pelos bancos aos tomadores, são eles:

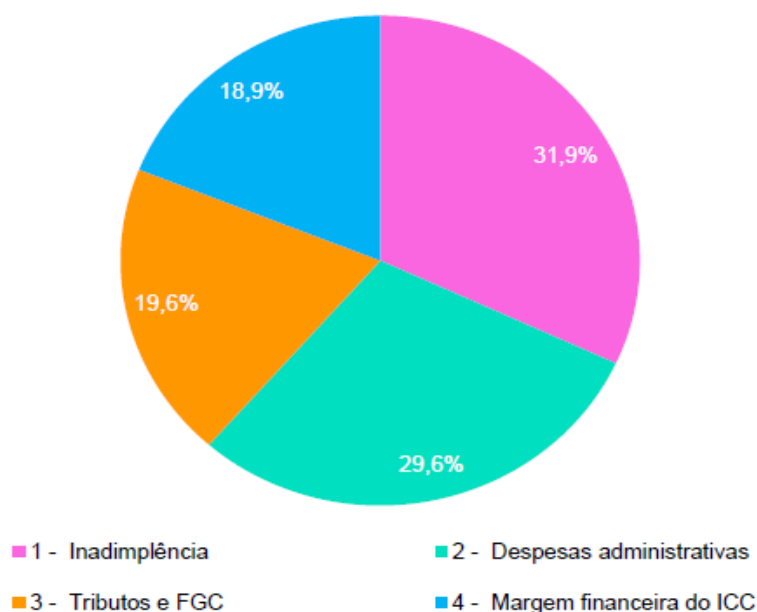
- custo de captação: é a despesa das instituições com a remuneração nas suas captações;
- inadimplência: estima perdas do possível não pagamentos das dívidas ou juros;
- despesas administrativas: envolvem despesas de pessoal, judiciais, *marketing* e outras envolvidas para realizar as operações de crédito;
- tributos e Fundo Garantidor de Créditos (FGC): reflete os tributos sobre as operações, pagos pelos tomadores e pela instituição, como Imposto sobre

Operações Financeiras (IOF), PIS, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), Imposto de Renda (IR), Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), além das contribuições ao FGC;

- e) margem financeira: inclui a parcela que remunera o capital dos acionistas das instituições pela atividade de crédito e outros fatores, incluindo erros e omissões nas estimativas.

Considerando a média do período 2018-2020, a Figura 7 mostra a participação percentual dos diferentes componentes no *spread* do ICC, dado pela diferença entre o ICC e o custo de captação, permitindo identificar os fatores que determinam o custo do crédito para os tomadores, deixando de fora os efeitos das condições de mercado relacionadas ao custo de captação de recursos.

Figura 7 – Decomposição do *spread* do ICC no Brasil (média 2018-2020)



Fonte: BCB (2020, p. 85).

A Figura 7 destaca a inadimplência com média de 31,9% e as despesas administrativas com 29,6% como os maiores pesos entre os fatores determinantes do *spread*. Após, aparecem tributos e FGC com média 19,6%, seguido por margem financeira com média 18,9%.

Mesmo a taxa básica de juros em níveis mais baixos, o *spread* bancário brasileiro continua entre os maiores do mundo. Dessa forma, uma das explicações

para isso é devido o país ter uma recuperação de crédito ineficiente e assim, provisionar mais recursos para se proteger de calote, consequentemente aumentando o custo do crédito.

Além dos ganhos com o *spread* bancário, outra fonte de receita das instituições financeiras é a proveniente da cobrança de tarifas de produtos e serviços. Nesta atividade, ao contrário do que acontece com a concessão de crédito, o risco é menor para a instituição bancária.

Foi após o controle da inflação com a implementação do Plano Real em 1994 que o setor bancário passou por mudanças ao não obter mais os grandes lucros provenientes das altas taxas de juros. Dessa forma, foram em busca de maior eficiência, controlando custos e procurando por outras novas receitas. Assim, iniciaram a cobrança de tarifas por serviços que até então eram gratuitos (MOSER, 2005).

As receitas não oriundas de juros aparecem como relevantes nos demonstrativos contábeis dos bancos. Segundo Ferreira (2016), essas receitas são importantes pois tendem a diminuir a volatilidade dos lucros bancários ao não dependerem da situação econômica do momento.

De acordo com o DIEESE (2021), a soma das receitas com tarifas dos cinco maiores bancos no Brasil atingiu cerca de R\$136,5 bilhões em 2020, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Receita de prestação de serviços e tarifas dos cinco maiores bancos no Brasil, em R\$ bilhões (2019-2020)

Bancos	2019	2020	Variação
Itaú Unibanco	40.568	39.574	-2,5%
Bradesco	26.951	26.232	-2,7%
Santander	18.684	18.464	-1,2%
Caixa Econômica Federal	27.003	23.502	-13,0%
Banco do Brasil	29.209	28.702	-1,7%
Total	142.415	136.474	-4,2%

Fonte: Elaborada pela autora com base em Demonstrações Financeiras dos Bancos (2020 apud DIEESE, 2021).

Conforme se observa na Tabela 1, em comparação com o ano de 2019, os cinco bancos tiveram redução na arrecadação dessas receitas, representando queda total de 4,2%. Apesar da queda na arrecadação, os montantes obtidos por cada banco são significativos, variando entre R\$18,5 bilhões e R\$ 39,6 bilhões.

Ainda segundo o DIEESE (2021), somente com a arrecadação de receitas de serviços e tarifas, os bancos conseguem cobrir as despesas com funcionários, sem movimentar as principais receitas de intermediação financeira. Dessa forma, essas receitas são consideradas de participação relevante na receita total dos bancos.

3.2 O MODELO DE NEGÓCIOS DAS *FINTECHS*

As *fintechs* são empresas, em sua maioria *startups*, que utilizam a alta tecnologia em serviços e produtos voltados para o mercado financeiro. O surgimento dessas empresas ocorreu em nível mundial em razão da evolução tecnológica principalmente após a crise global de 2008 com o intuito de aumentar a concorrência e simplificar os produtos e serviços financeiros.

De acordo com Diniz (2020, p. 22), as *fintechs* buscam a “criação ou reinvenção de modelos de negócio que coloquem o cliente no centro de tudo” e a tecnologia seria uma aliada para atingir este objetivo.

Em poucos anos, no Brasil, as *fintechs* têm sido responsáveis por altos investimentos em inovação acelerando as mudanças no mercado financeiro em geral. Com a tecnologia como instrumento de partida, concorrem com as instituições tradicionais devido a facilidade da operação online e, muitas vezes, com a proposta de reduzir ou zerar tarifas para os clientes. No entanto, além da necessidade de investimentos constantes na melhoria tecnológica, precisam lidar com o número crescente de competidores no segmento.

3.2.1 Tipos de *fintechs* no Brasil

Dentro do segmento *fintechs*, pode-se dizer que existem diferentes subsegmentos atuando de forma focada em nichos específicos. Justamente pelo fato das *fintechs* concentrarem-se na prestação de um serviço em específico,

ganham mais experiência, assim conseguindo atingir o objetivo do cliente com maior êxito. Contudo, com o rápido movimento de evolução e popularização das *fintechs*, algumas empresas já podem se categorizar em mais de um subsegmento. De acordo com Diniz (2020), alguns dos principais tipos presentes no mercado financeiro são: *fintechs* de pagamentos, empréstimos, investimentos, gestão financeira, *blockchain*, seguros e financiamento colaborativo (*crowdfunding*).

As *fintechs* de pagamentos beneficiam-se devido os pagamentos serem um dos serviços financeiros varejistas mais utilizados no dia a dia. Oferecem ao usuário a possibilidade de efetivar pagamentos por meio de cartões de crédito, boleto ou transferência. A maioria ainda permite a guarda e transferência de recursos por meio de aplicativos disponíveis em *smartphones*. As receitas são resultado da cobrança de taxas sobre a intermediação dos pagamentos. São exemplos desse tipo: Stone e PagSeguro (NOGUEIRA NETO; ARAUJO, 2020).

As *fintechs* de empréstimos e crédito têm por diferencial dos bancos tradicionais a concessão de crédito com mais facilidade, principalmente para pequenas empresas que não conseguiriam o mesmo nos grandes bancos. O BCB regulamenta dois modelos de negócios de *fintechs* de empréstimo: SCD e SEP. A SCD oferece o crédito com recursos próprios, ou seja, não pode captar recursos do público. Já a SEP atua apenas como intermediária dos contratos realizados entre os credores e os tomadores de crédito, operação conhecida no mercado como *peer-to-peer lending*. As SEPs podem captar recursos junto ao público desde que estes estejam exclusivamente vinculados à operação de crédito (BCB, 2021b). Creditas e Geru são exemplos de *fintechs* de crédito.

Na categoria de *fintechs* de investimentos são utilizadas tecnologias como Inteligência Artificial (IA) e algoritmos avançados em robôs-assessores. Assim, as operações no mercado de ações são automatizadas para aconselhar um portfólio de ativos de acordo com os critérios de riscos definidos conforme o perfil de investimento dos clientes (KÖCHE, 2019).

No segmento de gestão financeira, as *fintechs* disponibilizam ferramentas que auxiliam os usuários no gerenciamento de suas contas e finanças pessoais com mais facilidade. Para empresas, auxiliam na gestão do fluxo de caixa e na

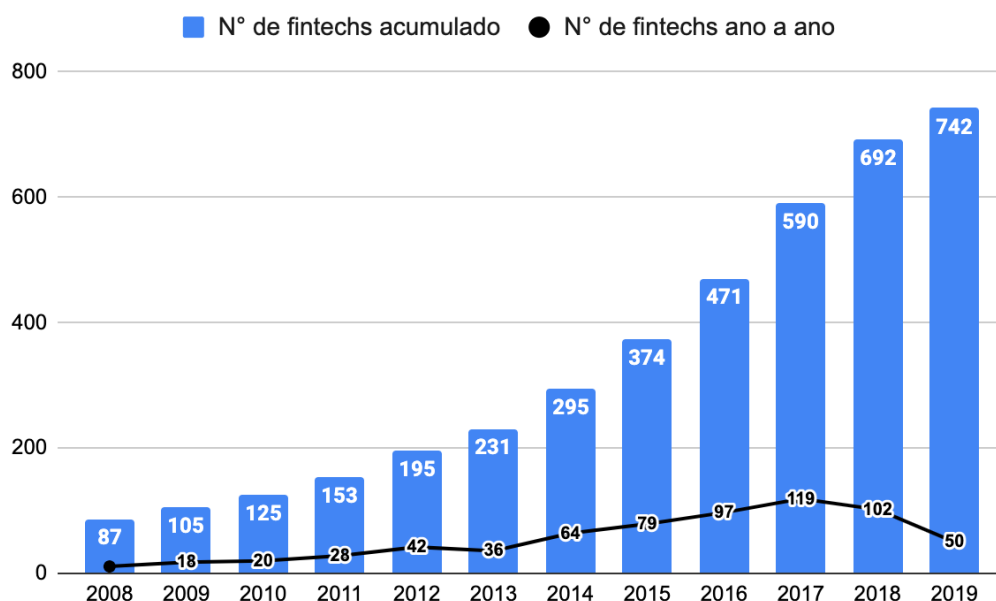
otimização de gastos. Guia Bolso e Conta Azul são exemplos deste subsegmento (MORAIS, 2020).

Outras categorias são as *fintechs* de seguros que ficaram conhecidas como *insurtechs* por permitirem a contratação de seguros por *sites* ou aplicativos. Além do segmento *regtech*, voltadas a soluções de prevenção de fraudes e de segurança digital. Existem ainda as *fintechs* de criptomoedas que atuam oferecendo serviços de compra e venda de moedas eletrônicas, geralmente constituídas com tecnologia *blockchain* (DINIZ, 2020).

3.2.2 O cenário das *fintechs* no Brasil

As *fintechs* têm ocupado cada vez mais espaço no mercado financeiro e são as principais responsáveis pela revolução tecnológica que vem acontecendo neste setor. De acordo com a *StartSe* (2018), em uma pesquisa realizada pelo *Google*, 71% das pessoas declararam estarem satisfeitas com os serviços oferecidos pelas *fintechs*, enquanto o número das pessoas satisfeitas com os bancos convencionais é de 42%. Logo, este mercado demonstra ter espaço para o contínuo crescimento e transformação em meio digital.

Dessa forma, o ecossistema de *fintechs* está em ampla expansão em todo o mundo e o Brasil tem se apresentado como um importante mercado para o surgimento de *startups* financeiras, sendo o país destaque na América Latina. Dentro do país, o estado de São Paulo concentra 53% das *fintechs* brasileiras. Em seguida estão Rio de Janeiro, Minas Gerais e Paraná, todos com mais de 7% (ABFINTECHS, 2020b). A Figura 8 mostra a evolução do surgimento de novas *fintechs* no Brasil no período de 2008 até 2019.

Figura 8 – Evolução do número de *fintechs* no Brasil (2008-2019)

Fonte: Elaborada pela autora com base em ABFintechs (2020b).

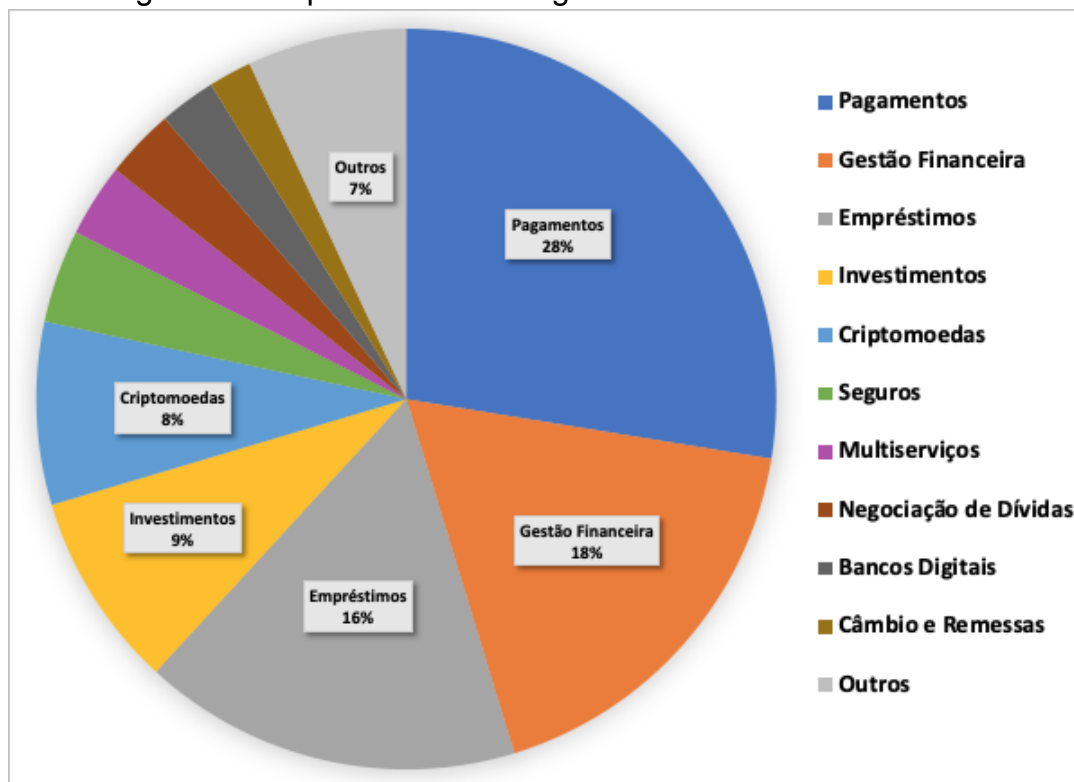
Na Figura 8 identifica-se, principalmente entre 2014 e 2017, elevado crescimento no número de novas *fintechs*, impulsionadas pela geração de oportunidades em vários tipos de produtos. Por exemplo, a facilitação pelo BCB para iniciativas em soluções de crédito baseadas em tecnologia, a regulamentação do *crowdfunding*, a simplificação dos fundos, a iniciativa experimental da Susep para implantação de projetos inovadores no mercado de seguros, dentre outras oportunidades (FINTECHS BRASIL, 2021).

Esses movimentos colaboraram para que, em 2018, o *Nubank* se tornasse a primeira *fintech* brasileira a atingir o posto de *startup* unicórnio, ou seja, atingiu valor de mercado superior a um bilhão de dólares. No mesmo ano, a PagSeguro e a Stone Pagamentos também alcançaram importante marca ao abrirem capital para o mercado de ações americano (STARTSE, 2018).

Em relação ao mapeamento das *fintechs* e suas categorias, de acordo com o relatório *FintechLab* (2020), realizado pelo *hub* de informação *FintechLab* e pela consultoria *Clay Innovation*, foram identificadas um total de 689 *fintechs* até agosto de 2020. Para o levantamento das informações deste relatório, são consideradas as *fintechs* propriamente ditas, não contabilizando as plataformas dedicadas à

eficiência financeira⁷. A partir deste relatório, a Figura 9 identifica a participação percentual dos diferentes segmentos de *fintechs* existentes no Brasil.

Figura 9 – Mapeamento dos segmentos das *fintechs* no Brasil



Fonte: Elaborada pela autora com base em *FintechLab* (2020).

Dessa forma, nota-se na Figura 9 o domínio do setor de pagamentos com 28% das empresas mapeadas, seguido de gestão financeira com 18% e em terceiro lugar *fintechs* de empréstimos com 16%. As de investimentos e as de criptomoedas aparecem em seguida com 9% e 8%, respectivamente.

Quanto aos modelos de negócios, no levantamento feito pela *ABFintechs* (2020b), 55,8% das *fintechs* brasileiras possuem preferência em atender outras empresas, ou seja, em um modelo *Business to Business* (B2B) enquanto 28,4% focam em soluções para os consumidores finais, definido como modelo *Business to Consumer* (B2C). Além disso, 10,8% abrangem soluções nos dois modelos, B2B e B2C, e os outros 5% atendem no formato B2B2C que ocorre quando uma empresa

⁷ Plataformas de eficiência financeira são organizações que atuam por meio de informações, soluções de prevenção à fraude, biometria, *blockchain*, *analytics*, além de outras tecnologias e serviços que apoiam e trazem maior agilidade e praticidade ao mercado financeiro.

intermedia um serviço entre outra empresa e o consumidor final. De acordo com a pesquisa *Fintech Deep Drive*, realizada pela *ABFintechs* (2020a), a preferência pelo modelo B2B surge após o amadurecimento das plataformas com o público pessoa física, desse modo, em seguida, passam a fornecer serviços, que são de maior complexidade, para pessoas jurídicas. Assim, com o tempo, os clientes corporativos passam a ter maior confiança nas *fintechs* e as mesmas apresentam disposição crescente em assumir riscos.

Acerca dos investimentos, desde 2015 até abril de 2020, US\$ 2,4 bilhões foram investidos em *fintechs* no Brasil com destaque para o ano de 2019 que chegou a atingir o volume de US\$ 910 milhões em investimentos. A categoria que mais recebe investimentos é a de serviços digitais, puxada pelos aportes recebidos por Nubank e Neon que somam US\$ 885 milhões, em seguida, a categoria de crédito com US\$ 514 milhões de capital levantado (ABFINTECHS, 2020b).

O cenário de *fintechs* do Brasil demonstra a representatividade e o potencial que essas empresas possuem com sua participação no mercado financeiro brasileiro. O estabelecimento de algumas *fintechs* no setor e o constante surgimento de novas empresas contribuíram para o fortalecimento do cenário no Brasil, consequentemente, este movimento acaba atraindo mais investidores, clientes e também a parceria das instituições tradicionais.

3.2.3 Regulamentação das *fintechs*

No contexto de inovação rápida e contínua, o BCB tem se posicionado com foco em uma regulação equilibrada entre a atuação das *fintechs*, os riscos para usuários e clientes e a estabilidade do SFN. As soluções disponibilizadas pelas *fintechs* mostram-se importantes para o aumento da eficácia e da concorrência no mercado, de maneira a possibilitar a oferta de produtos com menores preços. Por outro lado, os ajustes ou criação de novas medidas regulatórias são necessárias para garantir a proteção dos usuários e manter a solidez do sistema financeiro.

As autoridades reguladoras no Brasil têm se mostrado interessadas em avançar com a estratégia para regular os modelos de negócios inovadores. De acordo com o BCB (2019, p. 135), a estratégia busca:

i) ajustar as melhores práticas internacionais de regulação de produtos e serviços inovadores às especificidades do SFN e do SPB; ii) adotar critérios principiológicos, permitindo maior flexibilidade, característica das inovações tecnológicas, e evitando a rigidez regulatória em ambientes dinâmicos; e iii) estabelecer requisitos regulatórios proporcionais ao nível de risco, de acordo com o modelo de negócio das *fintechs*.

Algumas medidas já estabelecidas pelos órgãos reguladores foram importantes para o crescente aparecimento de *fintechs*. Em 2010, o BCB regulamentou a abertura do mercado de adquirência, eliminando o duopólio exercido pela Redecard (atual Rede) e VisaNet (atual Cielo). Outra medida significativa foi a resolução n° 4.480 publicada em 2016 a qual passou a permitir a abertura e fechamento de contas pela internet (FINTECHLAB, 2017).

Em 2018, duas medidas se destacam relevantes para o avanço da normatização dos serviços digitais. A Circular 3.885 determina que as *fintechs* de pagamento com valores financeiros superiores a pelo menos um dos parâmetros⁸ estabelecidos devem entrar com pedido de autorização de funcionamento no BCB. Já no segmento de *fintechs* de crédito, a Resolução 4.656 autoriza o funcionamento de dois novos tipos de instituição financeira: a SCD e a SEP, estas compõem o primeiro tipo de licenciamento específico para *fintechs* (BCB, 2019).

Desse modo, espera-se a facilitação do surgimento de inovações no mercado financeiro, juntamente com o acompanhamento dos riscos associados ao uso de novas tecnologias. Além disso, conta-se também com um sistema mais colaborativo, descentralizado e que contribua para aumento da inclusão financeira no país.

A concorrência que surge a partir da entrada das *fintechs* no sistema financeiro busca contribuir para a simplificação e agilidade de operações bancárias que geralmente dependem da estrutura física da rede de agências. Além disso, a evolução no sistema financeiro a partir das inovações faz com que as grandes instituições tradicionais também busquem o aperfeiçoamento dos seus serviços, assim como já aconteceu em outros momentos da história.

No capítulo seguinte, será apresentada as transformações no mercado financeiro a partir das inovações no setor bancário tradicional e a chegada das

⁸ Parâmetros determinados pela Circular 3.885 para instituição de pagamento com valores financeiros superiores à: I - R\$500.000.000,00 em transações de pagamento; ou II - R\$50.000.000,00 em recursos mantidos em conta de pagamento pré-paga.

fintechs no Brasil, com o objetivo de apresentar quais são os efeitos dessas mudanças no setor e na sociedade.

4 ANÁLISE DAS INOVAÇÕES NO MERCADO FINANCEIRO: OS BANCOS TRADICIONAIS E O SURGIMENTO DAS *FINTECHS*

Ao longo do tempo, as transformações no mercado financeiro foram essenciais para moldar e solidificar o SFN. Grande parte dessas mudanças ocorreram por meio das inovações tecnológicas, nas quais os bancos foram pioneiros no uso em larga escala, sendo um dos setores econômicos que mais investiram em automação no mundo.

As transformações tecnológicas no mercado financeiro trazidas pelas *fintechs* estão reinventando a forma como as pessoas e as companhias utilizam os produtos e serviços financeiros. Essas transformações vêm ao encontro dos desejos de consumidores cada vez mais exigentes, em busca de novas experiências e alternativas ao modelo tradicional.

O presente capítulo busca apresentar uma análise referente à evolução da tecnologia no setor bancário e às transformações digitais no mercado financeiro. Ademais, abordará as mudanças impulsionadas a partir do aparecimento das *fintechs* no SFN.

4.1 INOVAÇÕES NOS BANCOS TRADICIONAIS

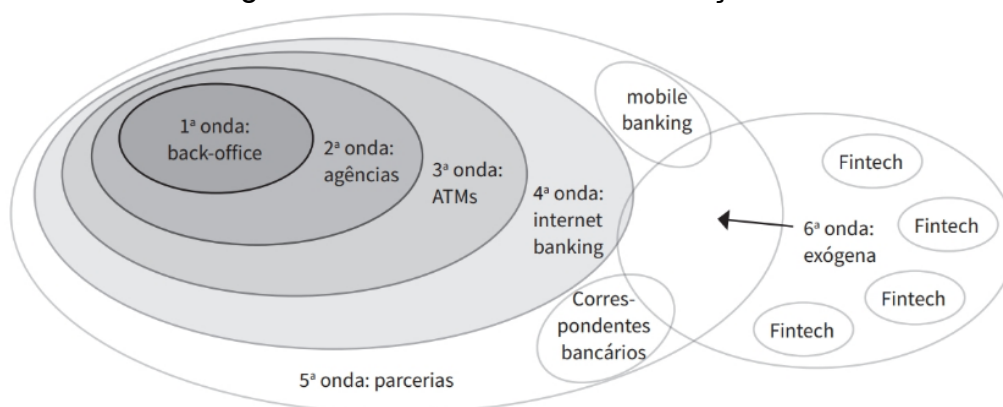
O surgimento da internet e sua ampla adoção pelas empresas e pessoas em geral foi a principal responsável pela revolução tecnológica nos bancos. Essa transformação ocorreu em diversos momentos da história e em diferentes campos, como será apresentado a partir das ondas de inovação bancária. Além disso, os altos investimentos aplicados em tecnologia destacam a atividade bancária brasileira como referência mundial em qualidade e inovação.

4.1.1 As ondas de inovação no setor bancário brasileiro

Historicamente, ao longo das últimas seis décadas, o setor bancário tem passado por crescente introdução de automação em seus processos, produtos e serviços. Esta evolução da tecnologia bancária é caracterizada por Cernev e Diniz

(2019) em seis ondas de inovação: *mainframe*; minicomputadores; microcomputadores; *home* e *office banking*; mobilidade e convergência digital e computação em nuvem, *big data*, ferramentas analíticas e redes sociais, conforme apresentado na Figura 10.

Figura 10 – As seis ondas de inovação bancária



Fonte: Cernev e Diniz (2019, p. 192).

Na primeira onda, iniciada nos anos 1960, adota-se o uso de computadores de grande porte, os *mainframes*, para registros de transações nos sistemas de retaguarda dos bancos (*backoffice*). Esta onda possibilitou a redução dos custos operacionais, no entanto, em relação aos clientes, as mudanças ainda eram pouco evidentes. No final da década de 1970, teve início a segunda onda na qual a inovação encontra-se dentro da agência bancária, através dos terminais de caixas que passam a processar transações interligados de forma *on-line* aos sistemas de processamento. Neste momento, as transformações começam a ficar mais visíveis aos clientes.

Com a demanda por autoatendimento, no decorrer dos anos 1980, acontece a terceira onda, a qual é caracterizada pelo surgimento da rede de caixas eletrônicos em locais públicos, contribuindo para a eficiência dos bancos e facilitando o deslocamento dos clientes. Na quarta onda, em meados da década de 1990, com a disseminação do uso da internet pela população, torna-se possível a interação do cliente com o banco a partir de um computador pessoal, sem a necessidade de sair de casa, por meio do *Internet Banking*.

Por fim, na primeira década dos anos 2000, definiu-se a quinta onda como o uso estratégico da tecnologia da informação para ampliar a base de clientes tradicionalmente atendidos pelos bancos que se concentrava em pessoas de renda média e alta. Buscou-se atingir classes sociais de mais baixa renda, diversificando os canais bancários a partir de parcerias com empresas não financeiras, como correspondentes bancários e operadoras de telefonia móvel.

Nota-se que as contínuas ondas de inovações em tecnologia bancária foram aplicadas inicialmente em processos internos das agências para após irem gradualmente em direção a uma maior interação com os clientes. Além disso, as mudanças tecnológicas relacionadas a uma onda de inovação não necessariamente acabam quando uma nova onda aparece, elas são complementares e interagem entre si.

Ainda, segundo Cernev e Diniz (2019), a crescente informatização da sociedade tem refletido no foco das inovações bancárias. Isto é, a interação direta entre o cliente e a tecnologia, por meio de caixas eletrônicos, computadores e celulares, demandam dos bancos inovações que se moldem às novas necessidades que surgem, ou seja, um processo que agora passa a ocorrer de fora para dentro.

Dessa forma, aponta a sexta onda, caracterizada pelo desenvolvimento de tecnologias sofisticadas como computação em nuvem, *big data* e ferramentas analíticas que possibilitaram o surgimento das *fintechs*. As inovações dessa onda são consideradas exógenas ao setor bancário, pois as *fintechs* operam de forma independente, diferente do ocorrido na quinta onda, onde os correspondentes bancários são interligados com os bancos.

De modo geral, os investimentos aplicados no setor bancário a partir da introdução de inovações tecnológicas em processos e produtos contribuíram para a redução dos custos das transações, aumentaram a eficiência dos processos, tornando-os mais ágeis e reduzindo erros operacionais, assim, agregando valor aos clientes. Além disso, o desenvolvimento de tecnologias permitiu a expansão do atendimento dos bancos por meio das parcerias com correspondentes bancários e a ampliação das plataformas digitais, indicando uma vantagem competitiva.

Contudo, apesar do sistema bancário ser bastante inovador ele se mantém conservador em relação ao seu modelo de negócio. O desenvolvimento inovador

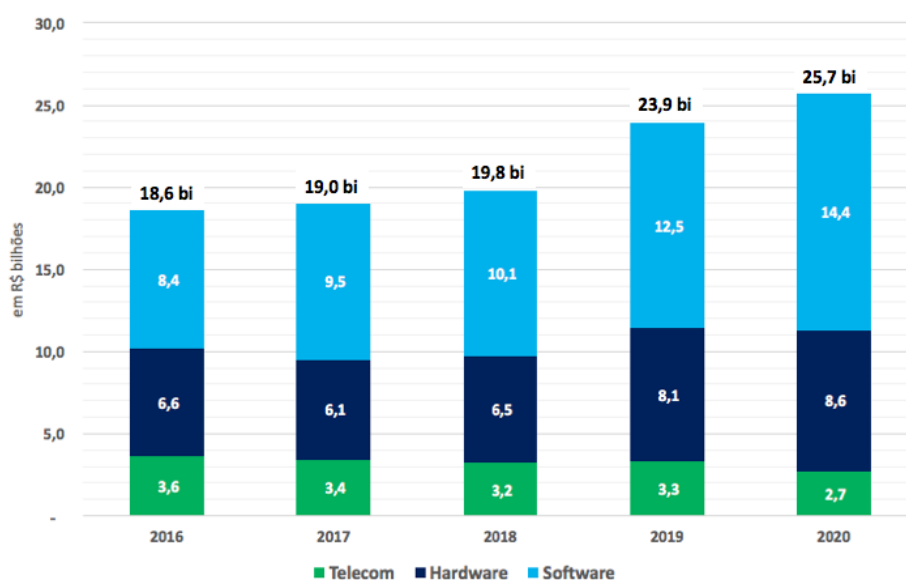
das *fintechs* visa preencher as lacunas deixadas pelos bancos tradicionais e assim atingir clientes que não são atendidos pelo sistema financeiro tradicional.

4.1.2 Investimentos em tecnologia bancária

A tecnologia bancária tem ganhado importância frente ao aumento da demanda por serviços que ofereçam mais segurança, agilidade e eficiência para as transações financeiras. Esse cenário incentiva as empresas a investir em tecnologias para desenvolver novas ferramentas e melhor atender às necessidades dos clientes garantindo assim melhores resultados.

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos⁹ (FEBRABAN) (2021), o investimento em tecnologia bancária está em crescimento no país. A Figura 11 apresenta o histórico dos investimentos em tecnologia feitos pelos bancos, desde 2016 até 2020.

Figura 11 – Investimentos dos bancos em tecnologia, em R\$ bilhões



Fonte: Elaborada pela autora com base em Febraban (2021).

⁹ Anualmente é publicada a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, desenvolvida pela Febraban juntamente com a empresa de auditoria e consultoria financeira Deloitte. O estudo é realizado com a finalidade de mapear o estágio da inovação e as tendências do uso de tecnologias pelas instituições financeiras e pelos clientes. Para informações adicionais acesse: www.febraban.org.br.

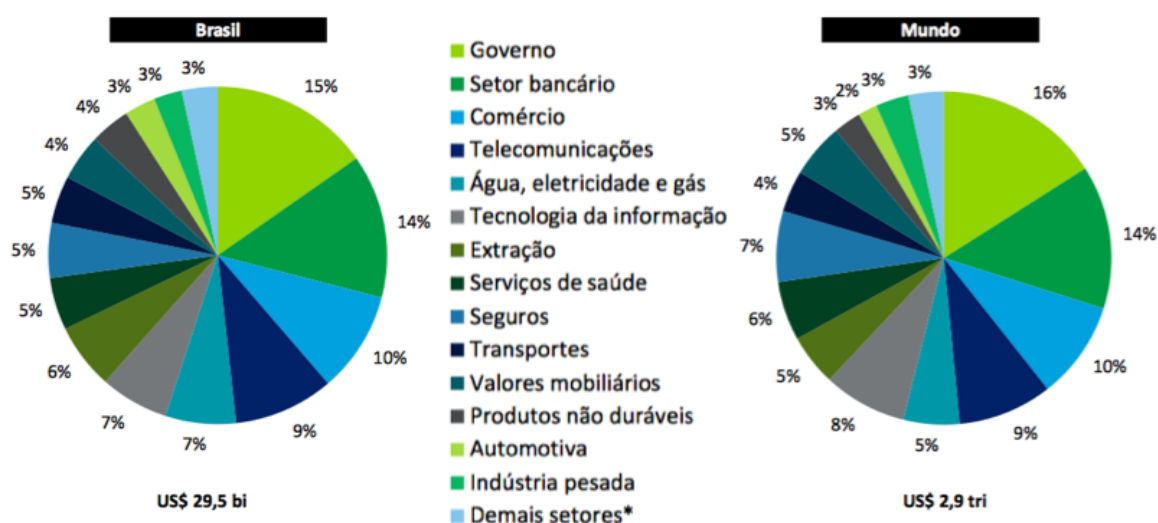
Nos anos de 2016, 2017 e 2018 observa-se que os valores aplicados em tecnologia se mantiveram constantes. Já nos dois anos seguintes, 2019 e 2020, houve significativa alta nos investimentos, os quais foram impulsionados pelas demandas por mudanças e novas formas de interação entre os clientes e as instituições financeiras.

Somente em 2020 o investimento dos bancos em tecnologia atinge R\$ 25,7 bilhões, o que representa uma alta de 8% em comparação ao ano de 2019. Estes investimentos apresentam-se como forma de acompanhar a aceleração da digitalização dos serviços bancários que cresceram principalmente em razão da pandemia.

Em relação a composição dos investimentos, R\$14,4 bilhões foram aplicados em *software*, ou seja, em programas e sistemas operacionais, enquanto R\$8,6 bilhões foram investidos em *hardware*, que são os itens físicos e tangíveis das máquinas. Por fim, R\$2,7 bilhões foram destinados para telecomunicações, que são referentes aos serviços de comunicação à distância como internet banda larga, telefonia fixa e móvel.

Com estes altos investimentos, o setor bancário é, sem dúvida, um dos que mais aplica recursos em tecnologia. A Figura 12 ilustra os investimentos em diferentes setores da economia mundial em 2020.

Figura 12 – Composição do investimento em tecnologia por setor em 2020 no Brasil e no mundo



*Educação; Turismo, hotelaria e lazer; Publicidade e propaganda e outros serviços.

Fonte: Gartner (2021 apud Febraban, 2021, p. 7).

Conforme a Figura 12, o Brasil investiu o total de US\$29,5 bilhões em tecnologia. O setor bancário é o segundo maior investidor representando 14% deste total, ficando atrás apenas de governos com 15%. O mesmo é visto em âmbito global o que indica que as instituições financeiras brasileiras têm seguido o mesmo movimento de investimentos realizados em tecnologia no mundo todo.

Ainda, segundo a Febraban (2021), as tecnologias disruptivas têm ganhado relevância nos investimentos em TI. Em 2020, 93% dos bancos consideraram a IA como prioridade para os investimentos, com destaques nas áreas de atendimento ao cliente, aplicações de biometria, operações de crédito e setor jurídico. A IA vem sendo essencial pois é responsável pela personalização do relacionamento com o cliente, garantindo uma experiência positiva e fornecendo maior agilidade no atendimento.

Desse modo, os investimentos tecnológicos realizados pelos bancos resultam na melhoria de processos para atingir mais produtividade e alcançar a satisfação do cliente, além de acompanhar as transformações que vem acontecendo no mercado financeiro.

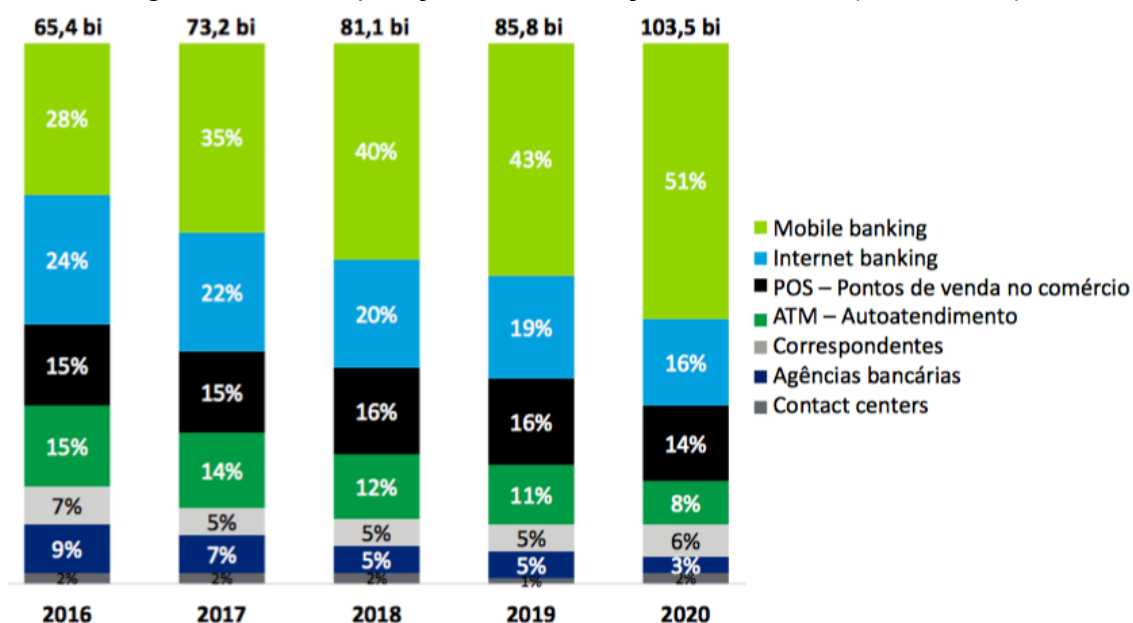
4.2 TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS NO MERCADO FINANCEIRO BRASILEIRO

A entrada de novos participantes no mercado financeiro e o desenvolvimento de tecnologias disruptivas surgem para alterar a forma de relacionamento entre esse mercado e seus consumidores. Os investimentos em tecnologias digitais é uma forma de manter clientes e conquistar novos, bem como alcançar a satisfação geral dos mesmos.

Ao longo do tempo, essas transformações revelam a evolução do consumidor digital. Em 2020, o total de transações bancárias registra aumento de 21%, o maior dos últimos anos, e pela primeira vez, o número de transações realizadas pelo *mobile banking*¹⁰ representa mais da metade do total das transações bancárias (FEBRABAN, 2021). A Figura 13 mostra os diferentes canais utilizados pelos clientes bancários para realizar as transações no período de 2016 a 2020.

¹⁰ *Mobile banking* são serviços bancários oferecidos através de um aplicativo do banco baixado e instalado em dispositivos móveis como *smartphones* ou *tablets*.

Figura 13 – Composição das transações bancárias (2016-2020)



Fonte: Febraban (2021, p. 23).

Na Figura 13, observa-se que os canais tradicionais vêm perdendo espaço, enquanto que os canais digitais *Mobile Banking* e *Internet Banking* representam mais da metade do total das transações. Juntos, esses dois canais concentram 67% de todas as transações efetuadas em 2020, explicadas principalmente pelo contexto da pandemia, a qual fez com que as pessoas deixassem de se deslocar até uma agência, e do auxílio emergencial que fez crescer o número de contas ativas para receber o benefício.

Além disso, destaca-se particularmente o uso do *Mobile Banking*, no qual praticamente todos os tipos de transações bancárias são possíveis e seguem aumentando sua preferência pelo consumidor de produtos e serviços bancários. As transações mais utilizadas são: saldos e extratos, pagamentos de contas, transferências/Documento de Ordem de Crédito (DOC)/Transferência Eletrônica Disponível (TED) e contratação de crédito. Contudo, apesar deste canal se consolidar como o principal meio de relacionamento dos clientes com os bancos, a rede de agências tem mostrado sua importância no atendimento às transações mais complexas como câmbio, contratações de investimento e renegociação de dívidas (FEBRABAN, 2021).

Dessa forma, para as instituições financeiras, a transformação digital a partir do uso de aplicativos reduz custos, melhora a experiência do cliente, possibilita melhor segmentação para oferecer produtos e serviços cada vez mais personalizados e objetivos. Já para os clientes, simplifica a consulta de informações e a realização de transações bancárias que podem ser efetuadas a qualquer momento e lugar, assim, proporcionando ganho de tempo e facilitando a realização de negócios.

4.2.1 Inovações financeiras no Brasil

O BCB vem mudando sua forma de atuação nos últimos anos referente às novas tecnologias relacionadas às atividades no âmbito do SFN e do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Nesse sentido, de forma a acompanhar as transformações digitais e incentivar a concorrência, o BCB tem desenvolvido inovações que ainda estão em processo de transição, como o Pix, o *Open Banking* e o Real Digital.

O Pix é o sistema de pagamentos instantâneos brasileiro que foi instituído pelo BCB em novembro de 2020. Essa inovação apresenta-se como uma alternativa para as pessoas físicas e para as empresas realizarem seus pagamentos e transferências, ou seja, o Pix surge para compor a cesta de meios de pagamento disponíveis para a população brasileira (BCB, 2021d).

Dentre suas principais características, o Pix é destaque dado a velocidade de disponibilização dos recursos na conta do recebedor, a flexibilidade de dias e horários em que as transações podem ser realizadas, a gratuidade para pessoas físicas pagadoras e custo baixo para pessoas jurídicas, a estrutura ampla de participação entre instituições distintas, bem como a robustez de mecanismos e medidas para garantir a segurança das transações.

Para o BCB (2021d), o Pix contribui para a economia brasileira, pois tem potencial de aumentar a eficiência do mercado mediante digitalização dos meios de pagamento, de promover a competição no SPB ao permitir a entrada e a participação de diversas instituições, de incentivar a inclusão financeira ao disponibilizar um serviço de pagamento eletrônico acessível, além de aumentar a

eficiência em alguns processos que precisam da notificação de crédito dos recursos na conta do recebedor para serem iniciados. Em vista disso, a partir da utilização do Pix, o BCB visa a construção de um mercado de pagamentos de varejo mais competitivo, contribuindo para a modernização do setor bancário brasileiro.

Conforme levantamento de dados, nota-se que a adesão da população brasileira ao novo meio de pagamento instantâneo vem sendo crescente, alcançando os objetivos propostos pela instituição reguladora. As estatísticas do Pix, disponibilizadas pelo BCB, indicam que desde o início de sua operação, em novembro de 2020, até agosto de 2021, foram cadastradas 313,3 milhões de chaves Pix. Dentre estas, 300,6 milhões são chaves pessoa física, enquanto 12,7 milhões correspondem às chaves pessoa jurídica. Com relação a quantidade de Pix realizados, foram 4,8 bilhões de transações, movimentando um total de R\$2,9 trilhões. Em média 78% das transações são realizadas no modelo P2P, seguido pelos modelos P2B e B2P, com média 10% e 9%, respectivamente (BCB, 2021d).

Ademais, entre as novas funcionalidades agregadas ao Pix, o BCB anunciou o lançamento do serviço Pix Saque e Pix Troco. Com o Pix Saque é possível sacar dinheiro em espécie em agências bancárias, caixas eletrônicos e estabelecimentos comerciais. A operação consiste em realizar um Pix para o estabelecimento, sem ter feito compras no local, e receber o valor correspondente em espécie. Já com o Pix Troco, é possível realizar a retirada de dinheiro em espécie juntamente com uma compra no estabelecimento. O valor entregue ao usuário será a diferença entre o valor do total do Pix e o valor da compra realizada (BCB, 2021d).

Com essas novas funcionalidades, atreladas à inovação Pix, os usuários têm mais opções para realizar saques, já os comerciantes atraem potenciais novos clientes, além de serem remunerados pela transação e reduzir custos com a guarda e manutenção de numerário. O BCB busca aumentar a competitividade, melhorando as condições de oferta e de valores de serviços de saque, além de fomentar a inovação, possibilitando diversidade de modelos de negócio.

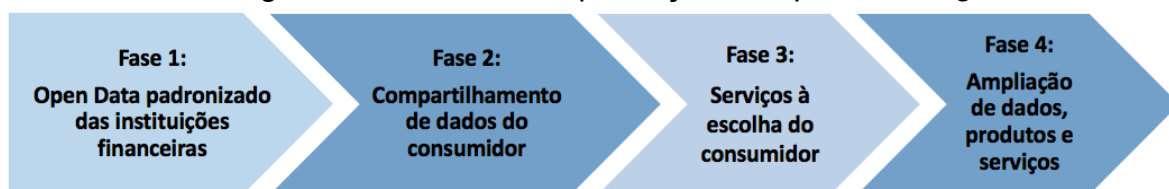
Além do Pix, outra inovação em desenvolvimento é o sistema *Open Banking* que visa o compartilhamento padronizado de dados e serviços entre instituições com o objetivo de aumentar a competitividade e ofertar produtos mais adequados ao

perfil dos clientes. Na definição do BCB (2021e, não paginado), o *Open Banking*, ou sistema financeiro aberto, é

a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros permitirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central e a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou site do banco, de forma segura, ágil e conveniente.

A implementação do *Open Banking* acontece de forma gradual e está dividida em quatro fases apresentadas na Figura 14.

Figura 14 – Fases de implantação do *Open Banking*



Fonte: Elaborada pela autora com base em *Open Banking Brasil* (2021).

Conforme Figura 14, na primeira fase as informações sobre canais de atendimento, produtos e serviços devem ser disponibilizadas. Com isso, entre as possíveis soluções, podem surgir comparações de tarifas bancárias, tipos de contas e cartões de crédito. Na segunda fase o cliente compartilha seus dados, como cadastro, transações em conta, informações sobre cartões e operações de crédito, com as instituições de sua preferência. Como principal benefício, será possível aos clientes receber ofertas de produtos e serviços mais adequados ao seu perfil, a custos mais acessíveis. Na terceira fase, surge a possibilidade de compartilhamento dos serviços de iniciação de transações de pagamento e de encaminhamento de proposta de operação de crédito, assim, facilitando na comparação de taxas, prazos e outras condições. Por fim, na quarta fase, ocorre a inclusão de novos dados dos clientes que poderão ser compartilhados, além de novos produtos e serviços, tais como contratação de operações de câmbio, investimentos, seguros e previdência privada. Dessa forma, amplia-se ainda mais a possibilidade de surgimento de novas soluções para a oferta e a contratação de produtos e serviços financeiros, mais integrados, personalizados e acessíveis, com o consumidor no centro das decisões.

Dentre os benefícios apontados pelo BCB está o surgimento de modelos de negócio que colocam o cliente no centro, a inclusão de segmentos desassistidos, maior transparência do sistema, portabilidade de relacionamento entre instituições, bem como, a população com maior controle sobre as finanças pessoais.

Outra inovação que está em fase inicial de discussão é o potencial desenvolvimento de uma moeda digital para o Brasil, o Real Digital. Ele se insere em uma nova categoria, as moedas digitais dos bancos centrais, conhecidas como *Central Bank Digital Currency* (CDBC). De acordo com o BCB (2021f), essa inovação propõe, inicialmente, acompanhar a evolução tecnológica da economia brasileira, aumentar a eficiência do sistema de pagamentos de varejo, contribuir para o surgimento de outras inovações baseadas nos avanços tecnológicos e favorecer a participação do Brasil nos cenários econômicos regional e global.

As inovações financeiras mencionadas incentivam o surgimento de novos modelos de negócios que oferecem aos clientes serviços mais práticos, ágeis e seguros, favorecendo também a inclusão e educação financeira da população. A constante busca por inovação gera competitividade e amplia a oferta de produtos e serviços no sistema financeiro, criando um cenário cada vez mais diversificado e que atende diferentes necessidades, interesses e objetivos.

4.3 BANCOS EM COLABORAÇÃO COM AS *FINTECHS*

Para acompanhar o novo comportamento do consumidor bancário em relação às inovações e modelos de negócios, as instituições financeiras tradicionais seguem investindo em novas tecnologias. Com a rápida expansão das *fintechs* no mercado financeiro, os bancos reconhecem a força da mudança tecnológica e passam a buscar iniciativas que promovem a inovação e a procura por parcerias com esses novos participantes do mercado.

De acordo com a pesquisa *Fintech Deep Dive* realizada pela *ABFintechs* (2020a), somente 10% das *fintechs* consideram os bancos como concorrentes no mercado financeiro. A pesquisa mostra ainda que 29% afirmam que os bancos podem ser possíveis parceiros futuros, enquanto 15% os consideram como potenciais compradores estratégicos.

Por serem instituições financeiras consolidadas, os grandes bancos têm recursos para investir, além de ampla base de clientes e marcas já conhecidas, ao passo que as *fintechs* oferecem agilidade, inovação e atuam para resolver problemas específicos, assim, estimulando as parcerias no setor (OBSERVATÓRIO FEBRABAN, 2020).

Há um processo de aproximação das principais instituições bancárias por meio de iniciativas de investimentos para estimular e complementar os negócios junto às *fintechs*. O Bradesco possui seu programa de aceleração, o InovaBra, lançado em 2014 com a intenção de aproximar-se das *startups* focadas no desenvolvimento de novos serviços e produtos com potencial aplicação no banco. O objetivo do Bradesco com o programa é encontrar iniciativas que possam agregar valor às suas atuais áreas de negócios. O banco Itaú dispõe de um espaço de referência em empreendedorismo e inovação denominado Cubo. A iniciativa oferece espaços de *coworking* para *startups* de qualquer setor além de organizar eventos relacionados à área de inovação (FINTECHLAB, 2017).

No mesmo sentido, o Banco do Brasil possui o Laboratório Avançado Banco do Brasil (LABB) localizado dentro da *Plug and Play*, uma das maiores aceleradoras do Vale do Silício. O projeto tem como objetivo buscar inovação e acelerar as iniciativas do banco em tecnologia, dividindo experiências com diversas *startups* de diferentes países. O Santander possui um fundo de investimento com foco em *fintechs*, chamado Santander InnoVentures. O fundo investe em empresas em qualquer estágio operacional e aporta capital e recursos em companhias de todo o mundo (FINTECHLAB, 2017).

Dessa forma, nota-se que as instituições tradicionais estão se envolvendo em iniciativas que visam o futuro do seu mercado e indicam uma aceleração em seus processos de transformação digital. Assim como estão disponíveis para novas formas de realizar negócios e manter as receitas do setor.

4.4 REVOLUÇÃO CONTEMPORÂNEA DAS *FINTECHS* E A ASCENSÃO DIGITAL

Por muito tempo, instituições financeiras tiveram dificuldades para alcançar a

população financeiramente excluída em regiões distantes em função do alto custo para constituir uma rede de agências para atender tais regiões. Em vista do crescente movimento de transformações no setor financeiro, fundamentadas em processos de implementação de inovações tecnológicas, as *fintechs* surgem como potenciais para promover a inclusão financeira no país e a desburocratização de serviços bancários, principalmente por meio do uso de redes móveis.

Como as *fintechs* são voltadas, em sua maioria, para atender nichos específicos de mercado, promovem maior interação com os clientes, gerando ganhos para os mesmos e para o mercado financeiro como um todo.

4.4.1 Inclusão financeira, digital e de crédito no Brasil

As inovações tecnológicas estão mudando o mercado financeiro e criando novos meios para oferecer às pessoas a possibilidade de inserir-se no sistema financeiro. Apoiados em tecnologias, que viabilizam menores custos operacionais, os serviços e produtos financeiros chegam a um preço mais baixo através das *fintechs*, facilitando, assim, a inclusão financeira de partes da população de classes sociais antes não atendidas dada a dificuldade de acessar uma agência bancária presencialmente.

A inclusão financeira é importante para dar acesso às mesmas oportunidades dentro da sociedade para pessoas menos favorecidas devido às suas condições socioeconômicas, elevando seu grau de inclusão social e inserindo-as como integrantes ativos da sociedade. Para Diniz (2020, p. 69),

Com o acesso a serviços financeiros simplificados, é possível perceber uma melhora na qualidade de vida, e essa inclusão financeira ainda contribui para uma melhor gestão das finanças pessoais, reduzindo a procura por canais informais de acesso ao crédito, promovendo práticas seguras e eficientes na prestação de serviços financeiros.

Dessa forma, o indivíduo incluído no sistema financeiro dispõe de maior controle das finanças pessoais, bem como acesso a linhas de crédito para atender às suas necessidades, incentivando também o crescimento econômico. Assim, ao ter apoio e orientação nas decisões financeiras, as pessoas têm mais comodidade e

segurança que estimulam a formação de poupança e a conquista de bens e serviços.

De acordo com o Observatório Febraban (2020), a bancarização no Brasil chegou a 84% em novembro de 2020. Desde março do mesmo ano, 10 milhões de pessoas iniciaram relacionamento com instituições bancárias, em razão, principalmente, do auxílio emergencial pago pelo governo via aplicativo. Apesar do elevado número, há ainda 36 milhões de pessoas sem relacionamento bancário.

Ainda, conforme pesquisa realizada pela Locomotiva (2021), 51% dos correntistas possuem contas em bancos tradicionais, enquanto 39% das pessoas declaram ter conta em *fintechs*. As *fintechs* são relevantes nesta questão, pois apresentam potencial para promover a inclusão financeira através de inovações tecnológicas e do uso de tecnologias móveis.

Além da criação de contas para receber o benefício emergencial, as medidas de isolamento social aceleraram o uso de meios de pagamentos digitais, tal como a crescente popularização das *fintechs* e o avanço no uso de *smartphones* contribuíram para a inclusão de parte da população. Em vista disso, é por meio da internet e da telefonia móvel que os serviços financeiros independem de lugares físicos, como agências e postos de serviços, assim, possibilitando o atendimento remoto a toda a sociedade.

No que se refere ao acesso à crédito, na visão de Diniz (2020), as microempresas frequentemente têm dificuldades de serem atendidas pelos bancos tradicionais devido a análises de risco e operações mais complexas. Sendo assim, para o autor, as *fintechs* aparecem como fundamentais para o desenvolvimento da economia ao oferecer a concessão de crédito a essas empresas de uma forma mais atrativa, com taxas de juros menores e propostas menos burocráticas.

Em 2018, o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) foi reformulado, sendo uma das alterações a retirada da obrigatoriedade das *fintechs* em operar apenas vinculadas junto a outras instituições tradicionais autorizadas (DINIZ, 2020). Com isso, surgem novos entrantes nesse mercado, simplificando o processo e ampliando a concessão de crédito para pequenos empreendedores, assim, incluindo-os no sistema financeiro.

Ainda, destaca-se a importância das inovações em modelos de análise de crédito, pois tem potencial de promover a inclusão de uma parcela dos demandantes anteriormente excluídos por outros agentes financeiros. Com o desenvolvimento e aplicação de *big data* e de IA, além da implantação do *Open Banking*, as análises das informações disponíveis passam a ser mais elaboradas, dessa forma, permitem avaliar com precisão os riscos de uma operação, tornando o mercado de crédito mais inclusivo.

Portanto, percebe-se a relevância das inovações tecnológicas para o aumento da inclusão financeira, que acontece principalmente através dos meios digitais móveis. No entanto, também vale ressaltar que para que isso ocorra e atinja cada vez mais pessoas é importante ter disponibilidade de infraestrutura adequada para redes móveis, sistemas de pagamentos desenvolvidos sistemas que protejam os usuários, além de educação financeira para que os consumidores utilizem de forma segura os meios alternativos e saibam identificar golpes.

4.4.2 Inovações digitais de serviços financeiros e a desburocratização

Para garantir a confiabilidade das informações e dos processos bancários, a fim de mitigar riscos ao sistema financeiro e danos aos clientes, as instituições financeiras seguem procedimentos estruturados e definidos, regulamentados pelo BCB. Esses procedimentos são necessários para manter a padronização e a eficiência ao executar atividades, mas como geralmente envolvem muitos trâmites, também são conhecidos de forma pejorativa como "burocracia".

No sistema bancário tradicional, habitualmente o usuário deve comparecer presencialmente a uma agência física portando seus documentos pessoais e após assinatura do contrato, a documentação é encaminhada para análise. O tempo necessário para a execução e finalização do processo dependem do serviço solicitado e do propósito a qual se destina.

Desde abril de 2016, o processo de abertura e fechamento de contas foi facilitado pelo BCB por meio da Resolução nº 4.480. A mesma autoriza os bancos a realizar a abertura de contas do tipo depósito exclusivamente por meios eletrônicos, buscando facilitar o processo e evitar o deslocamento do cliente até uma agência

(BRASIL, 2016). Embora a medida torne o processo menos burocrático para o usuário, para os bancos torna-se mais burocrático, pois a responsabilidade para validar a garantia das informações e documentações prestadas pelo cidadão passa a ser das agências.

As *fintechs* são baseadas em uma nova forma de interação com os clientes, agilizando processos e oferecendo produtos já existentes de forma inovadora, deixando de lado as tratativas tradicionais e mais sérias dos bancos. Além do diferencial tecnológico, as *fintechs* buscam a satisfação do cliente por meio de um relacionamento mais descontraído e informal. Essas mudanças são perceptíveis aos usuários que têm se tornado cada vez mais exigentes em relação à rapidez disponibilizada pelas tecnologias.

Contudo, apesar de os serviços oferecidos pelas *fintechs* parecerem simples e a burocracia ser imperceptível para os usuários, os processos por trás das plataformas digitais também são burocráticos para essas empresas. Visto que os dados pessoais são fornecidos de forma virtual, se não acompanhados com detalhes, aumentam o risco de inadimplência ou de fraudes. Para Pereira et al. (2018), ao atender as solicitações de crédito, tanto as instituições financeiras tradicionais quanto as *fintechs* cumprem com suas políticas de análise e concessão de crédito ao consultar junto aos órgãos reguladores de crédito a fim de identificar o perfil e histórico do cliente. Ou seja, os procedimentos internos realizados são os mesmos, o que diferencia é a forma pela qual é feita a solicitação do serviço pelo usuário.

Dessa forma, o que ocorre é a ascensão digital e da informação a partir da aplicação de inovações tecnológicas que proporcionam flexibilidade e agilidade no atendimento ao cliente. Sendo assim, a burocracia e requisitos nos serviços fornecidos por instituições financeiras e *fintechs* diferem na percepção do cliente, mas ambos os modelos de negócio seguem procedimentos para garantir a autenticidade das informações.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho foi elaborado com o objetivo de analisar as inovações tecnológicas ocorridas no mercado financeiro brasileiro desde os bancos tradicionais até a chegada das *fintechs*, assim como as mudanças impostas neste mercado e na sociedade a partir das transformações digitais. Para o atingimento dos objetivos, foi necessário explorar alguns aspectos teóricos referentes à inovação, analisar a evolução do SFN, explorar os modelos de negócios dos bancos tradicionais e das *fintechs*, e posteriormente analisar as inovações e investimentos em tecnologia no mercado financeiro.

Além da importância da intermediação financeira, o aperfeiçoamento de inovações tecnológicas pelos bancos também contribui para a difusão das inovações para outros setores da economia. Por isso, estudar a evolução da tecnologia no setor bancário é importante para acompanhar o comportamento da sociedade junto a essas novas alternativas, assim como colabora no entendimento de possíveis aplicações tecnológicas em outros setores.

Tendo em vista a inovação como importante meio para o desenvolvimento econômico em diversos setores, estimulando a competição e melhorias em produtos e serviços, torna-se relevante o estudo de suas teorias por diferentes autores como Schumpeter, Utterback, Drucker, Tidd e Bessant, além do *Manual de Oslo*, referência mundial no conceito e interpretação de dados sobre inovação. De modo geral, para estes autores a inovação é a introdução de produtos, serviços, processos e modelo de negócios novos ou melhorados na economia, desde que estes sejam postos em prática para estimular a vantagem competitiva e gerar lucros. Além disso, a abordagem dos diferentes tipos de inovação existentes, os processos para a execução da inovação, fontes utilizadas para a sua implementação e as estratégias para manter posição no mercado em que atuam são essenciais para compreender as transformações ocorridas no mercado financeiro.

Em relação ao estudo do SFN, é relevante para entender sua atribuição no mercado financeiro nacional ao possuir a responsabilidade de fiscalização e regulamentação das instituições financeiras a fim de manter um sistema forte e

equilibrado. A abordagem da evolução do SFN até sua atual estrutura possibilita o acompanhamento das transições neste setor até o surgimento das *fintechs*.

Diferenciar o modelo de negócios dos bancos tradicionais e das *fintechs* trouxe um embasamento teórico necessário para analisar como os mesmos produtos e serviços financeiros podem ser ofertados de forma diferente e totalmente digital. Os bancos tradicionais, em sua maior parte, bancos múltiplos, oferecem diferentes produtos em uma mesma instituição, enquanto as *fintechs* trabalham em nichos específicos. Essa característica das *fintechs* permite o aperfeiçoamento do atendimento ao cliente com o auxílio da tecnologia, assim agregando mais valor ao mesmo de forma ágil e simples.

No que se refere a análise do cenário das *fintechs* no Brasil, o mesmo demonstra a representatividade e o potencial de participação dessas empresas no mercado financeiro brasileiro, contudo, o ambiente regulatório ainda é pouco definido sendo um dos desafios para as *fintechs*. O BCB reconhece a necessidade de regulamentação visando aumentar a competitividade, ao mesmo tempo em que promove a estabilidade econômica do sistema e conduz ações regulatórias de forma eficaz e equilibrada para a contínua evolução do sistema financeiro, sem comprometer a capacidade de inovação tecnológica destas novas empresas.

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou conhecer como as instituições financeiras acompanham a inovação e como se adaptam ao surgimento de novas ferramentas financeiras. Os bancos sempre buscaram a inovação investindo constantemente em tecnologias como meio para facilitar as transações financeiras dos consumidores, mantendo o mesmo modelo de negócios. Contudo, com a popularização das *fintechs* e as transformações digitais no sistema financeiro como o Pix e o *Open Banking*, os bancos tradicionais precisam se adaptar investindo em tecnologias disruptivas e implantando novos serviços digitais com o intuito de se manterem competitivos. Dada à importância do assunto, torna-se necessário que a inovação bancária foque também no lado externo do banco, ou seja, no atendimento às demandas dos clientes, exigindo das instituições atenção para as ameaças e as oportunidades do ambiente bancário.

Já as *fintechs* surgem com o objetivo de atingir públicos que ainda não são ou são precariamente atendidos pelo sistema financeiro, sendo importantes para o

aumento da inclusão financeira no país. Contudo, podem encontrar dificuldade ao entrar em um mercado concentrado e que detêm grande base de clientes já consolidados, além de enfrentar a crescente concorrência com outras *fintechs*. Por outro lado, há a possibilidade de parcerias entre instituições tradicionais que investem em *fintechs* a fim de usufruir de potenciais benefícios de um novo modelo de funcionamento do mercado.

Dessa forma, a hipótese principal deste trabalho, de que o surgimento de inovações tecnológicas no mercado financeiro impõe mudanças e desafios aos bancos tradicionais para competir com as *fintechs*, foi comprovada por meio do estudo da evolução dos investimentos em tecnologias bancárias e das adaptações das instituições tradicionais para acompanhar essas inovações que vêm surgindo no mercado financeiro, aceleradas pela entrada das *fintechs*. Além disso, constatou-se a importância do BCB ao criar novas ferramentas financeiras e novas medidas regulatórias para incentivar a competitividade no sistema financeiro. Assim, as inovações no mercado financeiro também beneficiam a sociedade a partir da inclusão financeira, digital e crédito, facilitadas pelas transformações neste mercado.

Como estudos futuros, é recomendável uma investigação aprofundada de como funcionam cada segmento das *fintechs*, e por se tratar de um assunto em constante e rápida transição, acompanhar as regulamentações definidas pelo BCB para este tipo de instituição que tanto vem ganhando espaço no mercado financeiro brasileiro.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS – ABFINTECHS. **Pesquisa Fintech deep dive 2020** [recurso eletrônico]. São Paulo: PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda.:ABFintechs, 2020a. Disponível em: https://6616f38f-e25d-475f-a303-0d73ddb2746b.filesusr.com/ugd/27398d_14791550cc8740b5b5deaf72d8a703ed.pdf. Acesso em: 22 mai. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS – ABFINTECHS. **Fintech mining report** [recurso eletrônico]. São Paulo: Distrito:ABFintechs, 2020b. Disponível em: <https://materiais.distrito.me/dataminer-fintech>. Acesso em: 20 mai. 2021.

BALASSIANO, Marcel; VIDAL, Vitor. A parcimônia com o mercado de crédito. **Blog do IBRE**, 22 mai. 2019. Disponível em: <https://blogdoibre.fgv.br/posts/parcimonias-com-o-mercado-de-credito>. Acesso em: 19 jun. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Relatório de economia bancária 2019**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/REB_2019.pdf. Acesso em: 03 jul. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Relatório de economia bancária 2020**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020.pdf. Acesso em: 18 jun. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Sistema Financeiro Nacional**. Brasília, DF, 2021a. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>. Acesso em: 22 abr. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Fintechs**. Brasília, DF, 2021b. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 22 maio 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Bancos e caixas econômicas**. Brasília, DF, 2021c. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em: 25 abr. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Pix**. Brasília, DF, 2021d. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 19 set. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Open Banking**. Brasília, DF, 2021e. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/openbanking>. Acesso em: 20 set. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Banco Central divulga as diretrizes gerais de uma moeda digital para o Brasil**. Brasília, DF, 2021f. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/17398/nota>. Acesso em: 20 set. 2021.

BARBOSA, Roberto Rodrigues. **Fintechs: a atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. 2018. 129 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/178364>. Acesso em: 02 jul. 2021.

BRASIL. **Resolução Nº 4.480, de 25 de abril de 2016**. Dispõe sobre a abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico e dá outras providências. Banco Central do Brasil. 2016. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50185/Res_4480_v1_O.pdf. Acesso em: 03 out. 2021.

BRITO, Osias. **Mercado financeiro**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

CERNEV, Adrian Kemmer; DINIZ, Eduardo Henrique. Fintech: a onda de inovações no sistema financeiro. *In*: TIGRE, Paulo Bastos; PINHEIRO, Alessandro Maia (org.). **Inovação em serviços na economia do compartilhamento**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. p. 184-196.

CONEXÃO FINTECH. O que é fintech? 2017. Disponível em: <https://www.conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 20 mai. 2021.

COSTA, Fernando Nogueira da. **Brasil dos bancos**. São Paulo: Edusp, 2014.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. **Desempenho dos bancos em 2020**: os cinco maiores bancos do país lucram R\$ 79,3 bilhões durante a pandemia, com aceleração da digitalização e fechamento de postos de trabalho e agências. [S. l.]: DIEESE: Rede Bancários, 2021. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2021/desempenhoDosBancos2021.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2021.

DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech**: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

DRUCKER, Peter F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship)**: prática e princípios. 2. ed. Tradução de Carlos Malferrari. São Paulo: Pioneira, 1987. *E-book*.

FARIAS, Aquiles Rocha de; ORNELAS, José Renato Haas. **Finanças e Sistema Financeiro Nacional para concursos**. São Paulo: Atlas, 2015.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2021** [recurso eletrônico]. [S. l.]: Deloitte Touche Tohmatsu, 2021. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>. Acesso em: 05 set. 2021.

FERREIRA, Jorge Henrique Lopes. **A diversificação das receitas bancárias**: seu impacto sobre o risco e o retorno dos bancos brasileiros. 2016. 99 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2016.

FILGUEIRAS, Claudio. **Manual de contabilidade bancária**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FINTECHS BRASIL. **Quantidade de fintechs no Brasil quase dobra em quatro anos, diz Distrito**. 2021. Disponível em: <https://fintechsbrasil.com.br/2021/02/10/quantidade-de-fintechs-no-brasil-quase-dobra-em-quatro-anos-diz-distrito/>. Acesso em: 02 jul. 2021.

FINTECHLAB. **Report FintechLab**: a revolução fintech já começou! 2016. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf. Acesso em: 20 mai. 2017.

FINTECHLAB. **Novo radar FintechLab mostra crescimento de 36% no número de fintechs do Brasil**. 2017. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2017/11/24/novo-radar-fintechlab-mostra-crescimento-de-36-no-numero-de-fintechs-do-brasil/>. Acesso em: 20 mai. 2021.

FINTECHLAB. **Edição 2020 do radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano**. 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: 20 mai. 2021.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro**: produtos e serviços. 18. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

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

KÖCHE, Isaque Guilhermando. **A inovação do modelo de negócio em fintechs do Rio Grande do Sul**. 2019. 154 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2019.

KRUGMAN, Paul; WELLS, Robin. **Microeconomia**: uma abordagem moderna. 3. ed. Tradução de Regina Célia Simille de Macedo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

LAPORTA, Taís. Spread bancário cai em 2017, mas ainda está entre os mais altos do mundo. **G1**, [S. l.] 29 dez. 2017. Economia. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/spread-bancario-cai-em-2017-mas-ainda-esta-entre-os-mais-altos-do-mundo.ghtml>. Acesso em: 19 jun. 2021.

LOCOMOTIVA. **Os brasileiros e os bancos** [recurso eletrônico]. São Paulo: Locomotiva, 2021. Disponível em: <https://www.i-maxpr.com/s/0429/90.pdf>. Acesso em: 26 set. 2021.

LOPES, João do Carmo; ROSSETTI, José Paschoal. **Economia monetária**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAIS, Felipe. **Transformação digital**: como a inovação digital pode ajudar seu negócio no próximo ano. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

MOSER, Maristela Deise. **O comportamento do *spread* e a evolução das tarifas bancárias à luz dos custos e receitas do BESC, no período de 1994 a 2004**. 2005. 120 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Elaboração de projetos de pesquisa**: monografia, dissertação, tese e estudo de caso, com base em metodologia científica. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

NOGUEIRA NETO, Adriano Marçal; ARAUJO, Brenda Andrade. **Transformação digital no sistema bancário brasileiro**: um estudo sobre as fintechs. 2020. 109 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Escola Politécnica, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.

OBSERVATÓRIO FEBRABAN. **Destaques de 2020. Expectativas para 2021** [recurso eletrônico]. [S. l.]: IPESPE, 2020. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20-%20DESTAQUES%202020%20E%20EXPECTATIVAS%202021%20DEZEMBRO%202020_V1_iD%20-%20FINAL%20v3.pdf. Acesso em: 26 set. 2021.

OPEN BANKING BRASIL. **Conheça o Open Banking**. 2021. Disponível em: <https://openbankingbrasil.org.br/conheca-o-open-banking/>. Acesso em: 20 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação [recurso eletrônico]. 3. ed. [S. l.]: OCDE:Eurostat/FINEP, 2006. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2021.

PEREIRA, Franciéli Martins *et al.* Algumas anotações de como os bancos fintechs e suas inovações modificaram o cenário financeiro. **Revista Eletrônica Científica da Faesb**, Tatuí, SP, v. 1, n. 5, p. 42-53, 2018. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fyN5dEmOH4YJ:34.230.124.106/ojs/index.php/rmd1/article/download/77/140+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 10 set. 2021.

PEREZ, Adriana Hernandez; BRUSCHI, Claudia. **A indústria de meios de pagamento no Brasil**: movimentos recentes [recurso eletrônico]. São Paulo: Insper, 2018. Disponível em: <https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2018/09/industria-meios-pagamento-brasil-movimentos-recentes.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2021.

PLONSKI, Guilherme Ary. Inovação em transformação. **Estudos Avançados**, [S. l.], v. 31, n. 90, p. 7-21, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/3Vmk8zqHbrVcgBwhMTyTC7d/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 set. 2021.

REIS, Dálcio Roberto dos. **Gestão da inovação tecnológica**. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2008.

RIBEIRO, Renato. **Regulamentação fintech**: entenda as leis que regem as startups financeiras. São Paulo, 17 de dez. 2020. Disponível em: <https://www.iugu.com/blog/regulamentacao-fintech>. Acesso em: 21 mai. 2021.

SCHUMPETER, Joseph A. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SCHUMPETER, Joseph A. **Teoria do desenvolvimento econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. Tradução de Maria Sílvia Possas. São Paulo: Nova Cultural, 1997.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. Reestruturação nos Bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, Campinas, SP, v. 67, p. 183-209, 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/GJhNQKGf3NnD9ZjS4sTz3vJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2021.

STARTSE. **A revolução das fintechs**. São Paulo: StartSe, 2018. *E-book*. Disponível em: <https://lp.startse.com.br/material-rico/ebook-revolucao-fintechs/>. Acesso em: 20 mai. 2021.

TAVARES, Rosana. **Operações de crédito**: produtos e serviços bancários. Curitiba: Intersaberes, 2014.

TIDD, Joe; BESSANT, John. **Gestão da inovação**. 5. ed. Tradução de Félix Nonnenmacher. Porto Alegre: Bookman, 2015.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação**: uma abordagem estratégica, organizacional e de gestão de conhecimento. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

UM guia para entender a revolução no setor financeiro. **Exame**, São Paulo, 17 nov. 2019. Disponível em: <https://exame.com/revista-exame/na-onda-digital/>. Acesso em: 20 mai. 2021.

UTTERBACK, James M. **Dominando a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

VILHENA, Fernanda; SICSU, João. Mapeamento da produtividade do trabalho nos bancos brasileiros. **Ensaio Fee**, Porto Alegre, v. 1, n. 25, p. 115-144, 2004. Disponível em: <https://revistas.dee.sp.gov.br/index.php/ensaios/article/viewFile/2054/2436>. Acesso em: 18 set. 2020.