



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

INSTITUTO DE ECONOMIA

MONOGRAFIA DE BACHARELADO

Matheus Ferreira dos Santos

**Uma análise sobre a evolução das instituições financeiras e o papel das
fintechs no período de 2015 - 2021**

Rio de Janeiro

2022

Matheus Ferreira dos Santos

**Uma análise sobre a evolução das instituições financeiras e o papel das
fintechs no período de 2015 - 2021**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio de Janeiro como requisito para a obtenção do título de bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Profa. Dra. Lídia Brochier

Rio de Janeiro

2022

MATHEUS FERREIRA DOS SANTOS

UMA ANÁLISE SOBRE A EVOLUÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O PAPEL DAS
FINTECHS NO PERÍODO DE 2015 - 2021

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Instituto de Economia da Universidade Federal do
Rio de Janeiro, como requisito para a obtenção do
título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Rio de Janeiro, 5/4/2022.

LÍDIA BROCHIER - Presidente

Professora Dra. do Instituto de Economia da UFRJ

JOÃO FELIPPE CURY MARINHO MATHIAS

Professor Dr. do Instituto de Economia da UFRJ

NORBERTO MONTANI MARTINS

Professor Dr. do Instituto de Economia da UFRJ

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus por todo suporte e proteção durante todo o período que passei na graduação e por ter me abençoado para chegar até aqui.

Agradeço a minha mãe Roberta, meu pai João, tias Diva Bárbara e Joana D'Arc, avós Gininha, Lucinha e Ezilda e aos meus irmãos, principalmente ao Marcus e primo Rafael Azoth, por terem me ajudado durante toda minha trajetória até aqui, permitindo alcançar meus sonhos me deixando sempre com os pés no chão.

Agradeço a minha namorada e companheira de vida Bárbara C. Rangel Fernandes, que me acompanha nesta vida desde quando nos conhecemos no Pedro II e que temos sonhos tão parecidos ao ponto de cursarmos a mesma graduação e instituição. Agradeço por todo suporte, carinho, atenção comigo e paciência por todas as vezes que fiquei falando sobre monografia.

Aos meus amigos Ariel Faccioli, Jonathan Mattos, Jordan Mattos e Luiza Coelho, do Pedro II para a vida, que fazem parte da família que escolhi e compartilho grandes momentos.

Aos meus amigos de graduação André, Antônia, Allan, Caio, Gabriel, Madoreira, Rafael, Roberto e Victor, que me acompanham desde o primeiro período e os levarei para toda vida.

Agradeço mais do que especialmente a minha orientadora Profa. Dra. Lídia Brochier, por todo suporte, carinho e ensinamentos durante toda a construção deste trabalho, para que ele fosse o melhor possível.

RESUMO

O presente trabalho aponta o panorama do setor bancário e como ele se desenvolveu ao longo do período de 2015 até 2021 destacando a evolução regulatória, tecnológica, informacional e financeira. O objetivo é identificar os impactos das mudanças nos usuários e nas firmas incumbentes e entrantes. A partir deste objetivo, no primeiro capítulo descrevem-se os principais participantes do setor e suas diferenças e semelhanças. Além disso, apresentam-se as mudanças regulatórias nacionais e internacionais, que apontam um viés de desburocratização e incentivo pelos reguladores do setor. No segundo capítulo, apresenta-se a evolução do setor bancário e dos números de participantes; tratam-se os facilitadores e barreiras à entrada; e propõe-se uma descrição aprofundada de cada tipo de instituição atuante, segmentada em três tipos: instituições financeiras, novas instituições financeiras e fintechs e techfins. No terceiro capítulo, faz-se um levantamento da evolução dos serviços financeiros e do processo de digitalização do setor. Por fim, analisam-se os impactos desta evolução, olhando para a participação de mercado de cada instituição, para a bancarização da população e o cenário alcançado na relação entre as empresas e os usuários.

Palavras-chave: Setor bancário; Bancos e fintechs; Digitalização do setor bancário.

ABSTRACT

This work points out the situation of the banking sector and how it developed from 2015 to 2021, highlighting the regulatory, technological, informational and financial evolution. The aim is to identify the impacts of changes on users and on incumbent and incoming firms. Based on this objective, in the first chapter the main players in the sector are described alongside their differences and similarities. In addition, national and international regulatory changes are presented, which point to a de-bureaucratization bias and incentive by the sector's regulators. The second chapter presents the evolution of the banking sector and its number of participants; the facilitators and barriers to entry are addressed; and an in-depth description of each type of active institution is proposed, segmented into three types: financial institutions, new financial institutions and fintechs and techfins. In the third chapter, we research the evolution of financial services and the process of digitization of the sector. Finally, the access of this evolution are analyzed, looking at the market share of each institution, the banking of the population and the scenario reached in the relationship between companies and users.

Keywords: Banking sector; Banks and fintechs; Digitalization in the banking sector.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BAAS – Banking as a Service

BCB / Bacen – Banco Central do Brasil

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CAAS – Credit as a Service

CDB – Certificado de Depósito Bancário

CVM – Comissão de Valores Mobiliários

CMN – Conselho Monetário Nacional

CNPC – Conselho Nacional de Previdência Complementar

CNSP – Conselho Nacional de Seguros Privados

DOC – Documento de Crédito

DTVIM – Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários

EPI – Iniciativa Europeia de Pagamentos

FED – Federal Reserve

FGC – Fundo Garantidor de Crédito

FAAS – Fintech as a Service

FPS – Faster Payments

GPFI – Global Partnership Financial Inclusion

IF – Instituição Financeira

IMF – Infraestruturas do Mercado Financeiro

IP – Instituição de Pagamentos

LCI – Letra de Crédito Imobiliário

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MEI – Microempreendedor Individual

PAAS – Payments as a service

PME – Pequenas e Média empresa

POS – Point of Sales

RDB - Recibos de Depósitos Bancários

RTP – Real Time Payments

SFN – Sistema Financeiro Nacional

SCD – Sociedade de Crédito Direto

SEP – Sociedade de empréstimos entre pessoas

SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro

SPI – Sistema de Pagamentos Instantâneo

TED – Transferência Eletrônica Disponível

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Potenciais facilitadores/barreiras para o desenvolvimento de fintechs	29
Figura 2 – Regulação e sentimento do consumidor (2020)	33
Figura 3 – Processo evolucionário da inovação	36
Figura 4 – Ambiente das fintechs	46
Figura 5 – Modelo sobre economia de serviços	49
Figura 6 – Orçamento em tecnologia dos bancos.....	50
Figura 7 – Total de investimentos em tecnologia dos bancos.....	56
Figura 8 – Total de despesas com tecnologia dos bancos.....	50
Figura 9 – Total de transações digitais	56
Figura 10 – Multas aplicadas pelo Bacen ao setor financeiro	58
Figura 11 – Market-share de contas no setor bancário 2021.....	61
Figura 12 – Market-share de contas no setor bancário 2016.....	61
Figura 13 – Market-share depósitos totais 3º trimestre 2021 do setor bancário.....	63
Figura 14 – Market-share depósitos totais 4º trimestre 2016 do setor bancário.....	64

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	11
2.	PANORAMA DO SETOR BANCÁRIO.....	15
2.1.	VISÃO REGULATÓRIA NACIONAL.....	19
2.2.	VISÃO REGULATÓRIA INTERNACIONAL.....	21
3.	A EVOLUÇÃO DO SETOR BANCÁRIO	24
3.1.	O QUE É A EVOLUÇÃO DO SETOR BANCÁRIO	24
3.2.	BARREIRAS À ENTRADA	26
3.2.1.	FACILITADORES E BARREIRAS REGULATÓRIAS.....	30
3.2.2.	FACILITADORES E BARREIRAS FINANCEIRAS.....	34
3.2.3.	FACILITADORES E BARREIRAS TECNOLÓGICAS	37
3.3.	NÚMERO DE PARTICIPANTES DO SETOR BANCÁRIO	42
3.3.1.	INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	42
3.3.2.	NOVAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....	44
3.3.3.	FINTECHS.....	46
3.4.	CONDICIONANTES DAS INOVAÇÕES DOS SERVIÇOS FINANCEIROS ..	49
3.5.	DIGITALIZAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO.....	54
4.	IMPACTO GERADO PELA EVOLUÇÃO DO SETOR	60
4.1.	PARTICIPAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES NO SETOR BANCÁRIO	62
4.2.	BANCARIZAÇÃO DA POPULAÇÃO.....	67
4.3.	RELAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES COM OS USUÁRIOS	69
5.	CONCLUSÃO.....	71
	REFERÊNCIAS.....	75

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo geral apresentar como evoluiu o setor bancário nos últimos 6 anos, mapeamento quais foram as oportunidades geradas para que houvesse no mercado nacional o aumento do número de novas empresas, apresentando quais são e a perspectiva das barreiras à entrada. Mais especificamente, busca-se identificar as mudanças regulatórias, tecnológicas e a participação das firmas no mercado, visando entender como os usuários tem se relacionado com as firmas e os impactos da evolução no setor no período de 2015-2021. Além disso, busca-se comparar o cenário nacional com alguns outros países em iniciativas regulatórias, identificando se nos outros países o desenvolvimento do setor bancário ocorreu de forma parecida e analisar também os possíveis impactos da evolução do setor nos usuários e na população.

A hipótese inicial é de encontrar nas instituições atuantes no setor bancário em 2021 maior diversificação com relação à 2015 e ainda mais quando comparado com 2010, em nível de participação das firmas, de novos usuários e mais acessibilidade com maior nível de tecnologia empregada.

O recorte temporal do trabalho leva em consideração o período no qual o tema começou a ficar latente e se desenvolveu no país em termos de surgimento de empresas com soluções financeiras com viés tecnológico, como as fintechs, tendo como característica as mudanças regulatórias para estes novos modelos de empresas e para empresas já atuantes no setor e desenvolvimento tecnológico geral. As fintechs surgiram com soluções para que usuários tivessem acesso a produtos e serviços financeiros além das agências bancárias. Gerando impacto no setor bancário, no de pagamentos e crédito.

A apresentação do setor tem como precedente a explanação da estrutura regulatória e gerencial do setor bancário e as instituições que se relacionam. Posteriormente passa por um breve resumo da atuação destes órgãos e brevemente como modificou o setor e as firmas que atuam.

A estrutura regulatória do Sistema Financeiro Nacional é composta pelo Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPc), Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Monetário Nacional. Este último se desdobra em duas frentes: Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Banco Central do Brasil (BCB ou Bacen), que possui como uma de suas competências, a Regulação Bancária e Financeira. O foco da análise desta monografia é voltado para as instituições que estão sob supervisão do Banco Central do

Brasil, direcionado para as instituições financeiras bancárias e para outras empresas com foco de atuação no setor bancário, como as instituições financeiras – fintechs como SCDs e SEPs e as fintechs como as Instituições de Pagamentos. (PINHEIRO, 2012; ASSAF NETO, 2013; FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2015; BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2019).

O Bacen tem como objetivo ser o agente da sociedade que assegura o equilíbrio monetário do país, zelando pela adequada liquidez da economia, buscando a manutenção das reservas internacionais no país em nível satisfatório, assegurando a formação de poupanças em níveis apropriados e garantindo a estabilidade e aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Nacional (SFN) (CARVALHO, SOUZA, SICSÚ, PAULA, STUDART, 2007; PIANUCI, 2019).¹

O setor bancário até 2010 passou por diversas mudanças que trouxeram mais competição entre as principais empresas participantes como: (1) processos de fusões e aquisições como por exemplo a realizada entre o Banco Itaú e o Unibanco em 2008 até processos mais recentes, como a compra do Banco Pan pelo banco BTG Pactual realizada em 2021, que ocasionou um certo aumento da concentração bancária; (2) mudanças regulatórias; (3) avanços tecnológicos principalmente financiados por empresas do setor e relevante participação das redes sociais na estruturação estratégica das companhias, dado o nível de exposição que pode afetar tanto positivamente quanto negativamente a visão dos clientes e dos potenciais clientes.

Além dos bancos tradicionais, o crescimento dos chamados “bancos digitais” caracterizados por serem Instituições de Pagamentos ou serem acoplados a uma Instituição de Pagamentos, ofertando conta corrente digital, “sem precisar ir até uma agência bancária” para realizar serviços financeiros (a maioria inclusive sequer tem agência física). Foi algo disruptivo e copiado por outras firmas entrantes no mercado brasileiro e mundial². Além destes, surgiram as novas fintechs com características de techfin (empresas de tecnologia voltada para serviços financeiros).

Os bancos mudaram significativamente a sua forma de atuar, com oferta de contas digitais, reorganização da forma de cobrança com isenção de produtos que antes eram

¹ Para mais informações sobre o papel do Bacen: CARVALHO, F.C.; SOUZA, F.E.P.; SICSÚ, J.; PAULA, L.F.; STUDART, R. Economia Monetária e Financeira. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007

² A morte anunciada da agência bancária. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2015/06/29/a-morte-anunciada-da-agencia-bancaria.ghml>

cobrados e até mesmo com aquisição/criação de bancos digitais, para apresentar uma roupagem distinta da qual eram vistos pela população, dado o padrão atual dos novos entrantes que se tornaram concorrentes. No setor nota-se a constante oscilação com tendência de queda no nível de concentração dos 5 principais bancos, principalmente em contas-correntes e serviços básicos de pagamentos e crédito para pessoa física, que tem se direcionado para bancos digitais e fintechs como Nubank e Inter principalmente (Taiar e Ribeiro, Valor Econômico, 2021). Os bancos digitais tiveram como vetor de entrada no mercado a oferta de produtos para clientes com níveis de preços competitivos que os bancos tradicionais não exerciam e melhor atendimento e atenção para alguns usuários (como, por exemplo, às classes C e D e os jovens) e na oferta de soluções mais tecnológicas com foco no digital. O principal fator que contribuiu ao vetor de entrada dos bancos digitais foi a evolução tecnológica e dos produtos financeiros (PASCUAL, RIBEIRO, 2018), junto com a maior visibilidade de marcas nas redes sociais, a entrada das novas gerações e meios de acesso como os smartphones das classes C, D e E no sistema bancário.

As empresas entrantes de soluções bancárias como serviço, desenvolveram soluções tecnológicas no período analisado junto as fintechs e techfins, oferecendo infraestrutura e licenças necessárias para que empresas não financeiras possam ofertar para os seus clientes finais serviços financeiros, mesmo que não seja a atuação final da empresa, o modelo mais conhecido é o “*as a service*”. As empresas não-financeiras podem assim, oferecer para o cliente serviços financeiros como conta digital, pagamentos, acesso a crédito, entre outras soluções de conta e produtos financeiros.

A pandemia foi um acelerador de desenvolvimento no setor bancário e de pagamentos. Segundo a consultoria Minsait (2021)³, 43,2% dos brasileiros afirmaram ter medo de usar cédulas na pandemia pelo risco de contaminação, o número de saques caiu e aumentou significativamente o uso de internet banking. A queda da participação de pagamentos com papel moeda, cheques e a crescente do uso de meios de pagamentos como o Pix⁴, apontam para uma mudança da forma como as pessoas vão realizar pagamentos e interagir com o setor bancário no pós-pandemia. O processo de digitalização de pagamentos apesar de acelerado pela pandemia, já vinha ocorrendo dentro do setor. *O Mobile Banking e o Internet Banking*

³ Tendências em Meios de Pagamentos. Disponível em:

https://mediosdepago.minsait.com/sites/default/files/PDFs/minsait_mediospago2020_br.pdf

⁴ Meio de pagamento instantâneo realizado pelo Sistema de Pagamentos Instantâneo (SPI). O Pix funciona em modelo intermitente entre pessoas, empresas e governos no Brasil.

em 2018 já representava mais da metade do total de transações bancárias (63%) (FEBRABAN, DELOITTE, 2021)

Além desta introdução, que apresentou os principais objetivos do trabalho e uma contextualização do tema, a monografia está organizada em três capítulos. No primeiro capítulo descrevem-se os principais participantes do setor e suas diferenças e semelhanças. Além disso, apresentam-se as mudanças regulatórias nacionais e internacionais, que apontam um viés de desburocratização e incentivo pelos reguladores do setor. No segundo capítulo, apresenta-se a evolução do setor bancário e dos números de participantes; tratam-se os facilitadores e barreiras à entrada; e propõe-se uma descrição aprofundada de cada tipo de instituição atuante, segmentada em três tipos: instituições financeiras, novas instituições financeiras e fintechs e techfins. No terceiro capítulo, faz-se um levantamento da evolução dos serviços financeiros e do processo de digitalização do setor. Por fim, analisam-se os impactos desta evolução, olhando para a participação de mercado de cada instituição, para a bancarização da população e o cenário alcançado na relação entre as empresas e os usuários.

2. PANORAMA DO SETOR BANCÁRIO

Os participantes do setor podem ser divididos em: 1) estruturas mais complexas em termos de obrigações regulatórias e tamanho total da empresa; 2) estruturas mais simples com perfis próximos a startups em estágios mais iniciais de desenvolvimento, sem grandes obrigações regulatórias ou demanda de licenças. A segmentação das entidades atuantes no setor bancário pode ser feita em três grandes nichos: Instituições Financeiras, Fintechs e Techfins.

As instituições financeiras de acordo com a legislação vigente no Brasil, são entidades jurídicas (empresas), públicas, privadas ou de sociedade mista que tenham como atividade principal a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros em moeda corrente nacional ou estrangeira e a custódia de ativos de terceiros. (FEBRABAN, 2015; SILVA et al., 2016). O financiamento destas instituições é feito através de emissão de direitos financeiros próprios que são ofertados à mercado. Após a obtenção de fundos ou criação de recursos via empréstimos, as instituições financeiras como intermediadores financeiros, procuram transformar estes fundos captados em outros ativos financeiros, buscando gerar um diferencial de ganhos para a instituição, sendo esta sua remuneração (exemplo: spread bancário). (PIANUCI, 2019)

As instituições financeiras demandam estrutura e licenças para atuação no setor bancário e no mercado financeiro, seja para realizar a intermediação de pagamentos entre as pessoas que possuem conta na instituição, realizar serviços de empréstimos, acesso a diferentes modelos de crédito como financiamentos e consórcios e até mesmo para realizar investimentos. Exemplos de instituições financeiras são os bancos múltiplos, comerciais, de Desenvolvimento e de investimentos, corretoras de investimentos, financeiras, Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVMs), cooperativas de crédito, Instituições de crédito como Sociedade de empréstimos entre pessoas (SEP) e Sociedade de crédito direto (SCD)⁵ e gestoras de recursos. Instituições financeiras precisam reportar sobre seus resultados financeiros para os órgãos reguladores e as informações podem ser consultado publicamente no site do Banco Central.

⁵ As SCDs e SEPs apesar de serem instituições financeiras nas suas resoluções de constituição, são vistas pelo Bacen como fintechs.

Os bancos, que são o foco da análise, podem ser segmentados em três estruturas: bancos comerciais, bancos de investimentos e bancos múltiplos. Os bancos comerciais captam depósitos à vista e a prazo, atuando em operações de curto e médio prazo. Já os bancos de investimentos, captam depósitos a prazo e repasses internos e externos, além de financiarem capital fixo e de giro, estando aptos para atuar como administradores de fundos de investimentos e coordenadores de ofertas públicas de empresas. Por fim, os bancos múltiplos são instituições que possuem pelo menos duas carteiras, sendo uma delas obrigatoriamente comercial ou de investimentos. Além disso, podem ter também carteiras de crédito imobiliário, realizar financiamento de leasing entre outros serviços já apontados. (CRISPIM, 2021). Os bancos múltiplos e comerciais, que são os principais agentes que operacionalizam os serviços bancários de pagamentos e crédito têm uma larga história de atuação e controle sobre essas atuações financeiras de toda a economia, desde as demandas de serviços e produtos das pessoas, até de empresas e governos. No Brasil existem cinco bancos que detêm um oligopólio, sobre número de correntistas, depósitos e carteira de crédito: Itaú (nacional privado), Bradesco (nacional privado), Santander (internacional privado), Banco do Brasil (nacional de natureza mista – público e privado) e Caixa Econômica (nacional público).

Além dos bancos, existem outras instituições financeiras, como: corretoras de investimentos, financeiras, Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVMs), cooperativas de crédito, Sociedade de empréstimos entre pessoas (SEP), Sociedade de crédito direto (SCD) e gestoras de recursos. As corretoras de investimentos atuam no sistema financeiro na intermediação de compra e venda de ativos financeiros para seus clientes, tendo como atuação por exemplo o intermédio em transações na bolsa de valores; Financeiras são instituições que tem como atuação a oferta de crédito, financiamento de bens ou investimentos; As Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVMs) são instituições que atuam na intermediação de títulos e valores mobiliários, no mercado financeiro e de capitais; Cooperativas de crédito são livres associações de pessoas com objetivo de fornecer crédito aos participantes da instituição, sendo administradas pelos participantes das cooperativas; Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEPs) são instituições que intermediam as relações entre os clientes que buscam crédito e o investidor que quer disponibilizar o seu capital para empréstimo (SUNO, 2021); Sociedade de Crédito Direto (SCD) que atuam na realização de operações de financiamento, empréstimos, entre outras, exclusivamente por meio de plataforma eletrônica (plataformas digitais). (SUNO, 2021);

gestoras de recursos são instituições responsáveis por tomar decisões e administrar patrimônio financeiro de empresas e pessoas físicas. (Ouro Preto Investimentos, 2020).

O termo Fintech vem da junção dos termos em inglês: *financial* e *technology*, sendo assim, empresas financeiras com viés de uso tecnológico para oferta de soluções via canais digitais, oferecendo produtos e serviços financeiros apresentando como característica a facilidade proporcionada pela tecnologia e internet para tratamento de demandas de empresas e pessoas por serviços e produtos financeiros. (PIANUCI, 2019). Já na definição do Banco Central sobre o que seria fintech:

“Fintechs são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor. No Brasil, há várias categorias de fintechs: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços. Podem ser autorizadas a funcionar no país dois tipos de fintechs de crédito – para intermediação entre credores e devedores por meio de negociações realizadas em meio eletrônico: a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), cujas operações constarão do Sistema de Informações de Créditos (SCR).” (Banco Central do Brasil, 2021)

As fintechs possuem, além da tecnologia, a inovação como um dos principais atributos que as aproximam das instituições financeiras tradicionais e atuantes antes do seu surgimento. O ambiente de desenvolvimento de negócios é mais complexo e dinâmico, podendo ser segmentado a princípio por cinco grandes características únicas: (1) startups fintechs: pagamentos, gerenciamento de riqueza, empréstimos, financiamento coletivo (crowdfunding), mercado de capitais e fintechs de seguros; (2) viés tecnológico inovador: computação em nuvem, big data e inteligência artificial, criptomoedas e desenvolvedores de mídias sociais; (3) governo: reguladores financeiros e legislação; (4) usuários de produtos e serviços financeiros: pessoas físicas, empresas e governo; (5) instituições financeiras tradicionais: bancos, corretoras de valores, financeiras, investimentos de capital privado entre outras instituições. (PIANUCI, 2019).

A categorização das fintechs é ainda incipiente e está em constante mudança dentro do ecossistema pela ótica das empresas que estudam e reportam o mercado. A plataforma de mapeamento de fintechs Distrito apontou no seu estudo de 2021 (realizado anualmente), sobre o ecossistema de fintechs que existem 1158 fintechs atuantes no mercado brasileiro, segmentadas em 14 categorias: BackOffice: Contabilidade e Gestão Financeira; Criptomoedas: Corretoras, Investimentos e Pagamentos; Investimentos: Ativos Financeiros, Gestão de Investimentos e marketplace; Serviços Digitais: Bancos Digitais, Contas Digitais e eWallets; Câmbio: Câmbio e Cross-border; *Crowdfunding*: *Equity* e Projetos; Meios de Pagamento: Mobile, PdV e Processamento; Tecnologia: Infraestrutura, Open Banking e

Banking as a Service; Cartões: Crédito e Pré-pagos; Crédito: Antecipação, Credit as a Service, Consórcios, marketplace, Oferta Direta e entre pessoas (P2P); Dívidas: Negociação de dívidas; Fidelização: Benefícios e Programas de fidelidade; Finanças pessoais: Educação Financeira e Gestão Pessoal; Risco e Compliance: Análise de Risco, Antifraude e Compliance. (Distrito, 2021). Já na visão do portal de notícias e estudos de mercado FintechLab, em agosto de 2020, atuavam no mercado brasileiro 689 fintechs, segmentadas em 13 categorias: Pagamentos, Gestão Financeira, Empréstimos, Investimentos, Criptomoedas & DTL, Seguros, *Funding*, Techfin, Multisserviços, Negociação de Dívidas, Bancos Digitais, Câmbio & Remessas, Eficiência Financeira. (FintechLab, 2020).

Além das Sociedades de Crédito Direto (SCDs) e das Sociedade de Empréstimos entre Pessoas (SEPs), são caracterizadas como fintech com foco em atuação no setor bancário as Instituições de Pagamentos (normalmente vistas como “bancos digitais”), que possuem atuação fim parecida com as instituições financeiras como os bancos, mas com maiores limitações de atuação na oferta de serviços financeiros, crédito e soluções de pagamentos. A definição exata de Instituição de Pagamentos pelo Banco Central é:

“Instituição de pagamento (IP) é a pessoa jurídica que viabiliza serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes. As instituições de pagamento possibilitam ao cidadão realizar pagamentos independentemente de relacionamentos com bancos e outras instituições financeiras. Com o recurso financeiro movimentável, por exemplo, por meio de um cartão pré-pago ou de um telefone celular, o usuário pode portar valores e efetuar transações sem estar com moeda em espécie. Graças à interoperabilidade, o usuário pode, ainda, receber e enviar dinheiro para bancos e outras instituições de pagamento.” (Banco Central do Brasil, 2021)

As instituições de pagamentos podem ser segmentadas em três tipos de instituições: 1) Emissor de moeda eletrônica que gerencia conta de pagamentos do tipo pré-pago, com recursos sendo depositados previamente. Os maiores exemplos de empresas são as de cartões de vale-refeição e cartões pré-pagos em moeda nacional, os principais exemplos são empresas como a Caju e a Flash; 2) Emissor de instrumento de pagamento pós-pago são instituições no qual os recursos são depositados para pagamentos de débitos assumidos, tendo como exemplo as instituições não financeiras emissoras de cartão de crédito/bancos digitais como Nu Pagamentos - Nubank e Neon; 3) Credenciador que são instituições que não gerenciam conta de pagamentos, mas habilitam estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamentos, tendo como exemplo empresas como Getnet e Cielo.

A nomenclatura “techfin” surgiu em 2016 e foi popularizada por Jack Ma, fundador do grupo Alibaba tendo marcas como o marketplace Aliexpress e a carteira digital Alipay. As techfins, são definidas como empresas nativas de tecnologias que utilizam seus

conhecimentos mais amplos para criar e entregar soluções voltadas para o setor financeiro a negócios de diferentes segmentos integrando ao sistema dessas companhias com dados centralizados e inovações tecnológicas. Basicamente, são empresas de tecnologia que entraram no setor financeiro para mudar a forma como os usuários lidam com os serviços financeiros ou para permitir que empresas não financeiras possam “embarcar” serviços financeiros na atuação com os clientes finais dos negócios. No Brasil, empresas como a Totvs, Sinqia e Pismo são exemplos de techfins, oferecendo aos seus clientes financeiros e não financeiros a possibilidade de embarcar soluções tecnológicas para criarem e ofertarem para os clientes finais, produtos e serviços financeiros. (TOTVS, 2021; ZOOP, 2021)

2.1. VISÃO REGULATÓRIA NACIONAL

A visão regulatória sobre o recorte de análise nacional, busca apontar os eventos regulatórios e analisar os fatores que podem ter contribuído para o desenvolvimento e desburocratização do setor bancário ao longo de 2015 até 2021. A análise se estende aos meios de pagamentos e iniciativas diretas de inovação, guiada na figura dos órgãos que também fiscalizam o setor, como o Banco Central e as iniciativas como o Pix, Open Banking e Open Finance. Vale apontar também que, do ponto de vista de desburocratização, notam-se iniciativas que estimulam entrantes no mercado e níveis de combate a oligopólios, como por exemplo o fim da exclusividade das credenciadoras e bandeiras.

A Regulação Bancária e Financeira nos últimos 20 anos vem de um processo evolutivo (FERREIRA, 2012), junto com mudanças também nos setores de pagamentos e crédito, que são duas das principais funções do setor bancário. No período de 2010 até 2020, segundo levantamento da consultoria Ernest Young⁶, tendo como fonte o próprio Bacen, algumas das principais mudanças foram:

2010 – Quebra de exclusividade das credenciadoras e bandeiras (BACEN) – A quebra de exclusividade das credenciadoras e bandeiras permite que as credenciadoras possam trabalhar com qualquer bandeira do mercado, com isso os comerciantes que utilizavam maquininhas de cartão não precisavam mais ter duas ou mais em seus estabelecimentos, além do aumento de concorrência que tenderia a diminuir a taxa cobradas pelas credenciadoras aos lojistas.

⁶ Transformação do setor bancário e de pagamentos no Brasil. Disponível em: https://www.ey.com/pt_br/financial-services/transformacao-do-setor-bancario

2013 – Lei 12.865/2013 que dispõe sobre arranjos e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Garantindo a interoperabilidade para meios de pagamento eletrônicos; MP 764 que autoriza diferenciação de preços para compras em dinheiro e cartão; Agenda BC+ que torna pública a agenda de trabalho e ações desenvolvidas e Resolução 4.480/16 que autoriza a operação dos bancos 100% digitais com abertura e fechamento de contas em ambientes eletrônicos; Circular 3.682/2013 que dispõe sobre quais instituições de pagamentos não precisam de autorização para operar.

2017 – Resolução 4.593 que trata sobre recebíveis de cartão de crédito como ativo financeiro – O tratamento de recebíveis de cartão de crédito como ativo financeiro é a possibilidade de adiantar recebíveis futuros dado uma taxa de desconto a instituição que está antecipando. A resolução facilitou para empresas a gestão de capital de giro e recebíveis.

2018 – Resolução 4.656 que regula a atuação das Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP); Circular 3.885 que define procedimentos para a prestação de serviços de pagamentos por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central; Resolução 4.549 que trata sobre saldo devedor da fatura do cartão de crédito e crédito rotativo

2019 – Lei 13.709/19 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (LGPD), alterando a Lei 12.965/14 (Marco Civil da Internet); comunicado 33.455 que aprovou a divulgação dos requisitos para a implementação do Open Banking e o Edital de Consulta Pública do Banco Central 73/19; Resolução 4630 que possibilita aos MEIs – Microempreendedores individuais abrirem e encerrarem contas digitais

2020 – Agenda BC# que atualiza a agenda anterior, trazendo foco agora para inclusão financeira e redução de custos; Resolução BCB 1/2020 que dispõe sobre o arranjo de pagamentos PIX e aprova o seu regulamento; Resolução Conjunta 1/ Circulares 4.015 e 4.032 que dispõe sobre a estrutura a ser implementada no Open Banking alinhada com os países mais avançados em Open Banking.

2021 – BC autoriza dois arranjos e uma instituição de pagamentos relacionados ao Whatsapp para que possam ser feitos pagamentos com iniciação de pagamento direto do aplicativo de mensagens, sendo realizado pelo Facebook Pay e realizado pela adquirente Cielo.

O setor, que é historicamente concentrado, tem visto constantes projetos de leis, resoluções vindas do Banco Central e ajustes regulatórios que visam aumentar o nível de competição e reduzir as barreiras à entrada, além das trazidas pelos avanços tecnológicos, as que vinham também de demandas regulatórias para empresas atuarem no setor.

Para concluir, a análise se concentra no período 2015-2021 principalmente pelo pelas significativas mudanças regulatórias que geram as avenidas e oportunidades para que as inovações tecnológicas possam entrar em vigor e ser exploradas. Podemos destacar, dentre essas mudanças: 1) A quebra de exclusividade das principais bandeiras e credenciadoras em 2010; 2) A regulação em 2013 do mercado de pagamentos com a criação do papel de Instituição de Pagamento (principal enquadramento dos bancos digitais, tendo por exemplo empresas como o Nubank); 3) A autorização de abertura de conta 100% digital em 2016; 4) A obrigatoriedade de aceitação de todas as bandeiras em todas as credenciadoras em 2017 e em 2020 a regulação de pagamentos instantâneos como o Pix, o Open Banking e sua agenda de inovações até alcançar o Open Finance.

2.2. VISÃO REGULATÓRIA INTERNACIONAL

A Regulação Bancária e Financeira no período analisado evoluiu para soluções mais tecnológicas no mundo. Países como Estados Unidos, Reino Unido, China e alguns outros países da Europa avançaram na oferta de soluções de pagamentos e de serviços bancários instantâneos que dinamizam o sistema financeiro de suas economias. A seguir, podemos ver alguns apontamentos de processos de digitalização por iniciativas permitidas por iniciativas regulatórias e projetos de soluções em meio de pagamentos.

O Reino Unido possui desde 2008 a UK *Faster Payments*, que é uma solução de pagamentos instantâneos em modelo parecido com o Pix no Brasil, com aplicações de transferências entre pessoas (P2P), entre pessoas e empresas (P2B), entre empresas (B2B), entre empresas e pessoas (B2P), entre governo e empresas (G2B) e entre governo e pessoas (G2P). O tempo médio das transações é de 15 segundos, com um valor máximo de £250 mil e com liquidação três vezes ao dia, com operação 24 horas por dia em todos os dias da semana. Os pagamentos podem ser feitos por transferências imediatas, com datas pré-estabelecidas, pagamentos recorrentes ou pagamentos em lotes (por empresas). Algumas das instituições que fazem parte do sistema Faster Payments (FPS) são: The Access Bank UK, Atom Bank, Bank of Scotland, Citi, HSBC, Revolut, Santander, Monzo, Elavon, Ebury e Starling Bank. (Faster Payments, 2018)

No ano de 2017, foi concebido a *SEPA Instant Credit Transfer*, solução de pagamento instantâneo individual ou em lote adotado por 26 países na Europa. Alguns países são: Alemanha, Áustria, Bélgica, Chipre, Estônia, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Itália, Letônia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Mônaco, Holanda, Portugal, Eslováquia, Eslovênia e Espanha. O tempo médio de transação é de 10 segundos, com valor máximo no início de £15 mil e desde 2020 este valor passou para £100 mil, tendo os países a livre escolha sobre o teto de transferência. O funcionamento da solução é de 24 horas por dia nos 7 dias da semana, com aplicação de transferências: entre pessoas (P2P), entre pessoas e empresas (P2B), entre empresas e pessoas (B2P) e entre empresas (B2B), através de dispositivos móveis, internet banking e Point of Sale (POS), comumente chamado de “maquininhas”. Além da *SEPA Instant Credit Transfer*, na Europa tem sido desenvolvido por 31 bancos/instituições de crédito europeus e 2 adquirentes a solução de pagamentos pan-europeia unificada e inovadora, em sete países europeus, unindo o Instant Payments SEPA e empresas de cartão (European Payments Council, 2021). A Iniciativa Europeia de Pagamentos (EPI) tem como objetivo se tornar o novo padrão em pagamentos para pessoas e empresas europeias, em todos os tipos de transações, seja em lojas no varejo, online, saques e transferências entre pessoas. (European Payments Initiative, 2021).

Nos Estados Unidos em 2017 foi lançado pela Câmara de Compensação⁷ a *Real Time Payments (RTP)*. Plataforma de pagamentos em tempo real em que todas as instituições depositárias dos EUA, seguradas pelo governo federal, podem oferecer para seus clientes uma solução de pagamento instantâneo. Até 2021, 73% das contas de depósitos à vista (DDAs) estavam aptas para utilizar o sistema de pagamentos e 60% (DDAs) estavam integradas ao sistema do *Real Time Payments*⁸. A transação acontece em tempo real, com disponibilidade 24 horas por dia nos 7 dias da semana e com um valor máximo de US\$ 25 mil por transação, tendo como disponibilidade o pagamento individual ou em lote por empresas. Além da RTP, o Federal Reserve (FED), anunciou em 2019 o FedNow, meio de pagamento com modelagem parecida ao RTP, mas com gestão sendo realizada pelo Federal Reserve, que tem características mais parecidas com o Pix no Brasil e com previsão de conclusão em 2023. O RTP em 2020 e 2021 passou por uma crescente expressiva de adoção. No primeiro trimestre de 2020, a solução tinha por volta de 5 milhões de transações e quase US\$4 bilhões,

⁷ Câmara de Compensação – Câmara de Compensação é um sistema utilizado entre instituições financeiras. Por meio dele, elas conseguem trocar informações sobre ordens de pagamentos e a compra ou venda de ativos.

⁸ Para elucidar o entendimento, no Brasil seria o acesso a contas que podem utilizar o Pix pela disponibilidade da instituição utilizada e a relação com pessoas que cadastraram chave Pix para utilizar o meio de pagamento.

alcançando o volume de 37,8 milhões de transações e US\$15,7 bilhões no quarto trimestre de 2021, crescimentos de 750% no número de transações e 390% no valor transacionado no período. (The Clearing House, 2021).

Na Ásia, as inovações tecnológicas de acesso a serviços financeiros e de pagamentos têm sido canalizadas predominantemente por empresas privadas, como meio de pagamentos digitais disruptivos e as transferências por meio de *wallets* – carteiras digitais de pagamentos, dominado por empresas como Alipay e Wechat Pay. A grande motivação para a maior adesão às carteiras digitais no mercado asiático e principalmente na China, tendo replicação também em países da América Latina, é a possibilidade de acesso a serviços bancários e de pagamentos como conta e cartão sem taxas e burocracias, de forma totalmente independente de um usuário ter ou não um banco ou estar negativado em birôs de crédito⁹.

⁹ Empresas que disponibilizam informações sobre a saúde financeira e negativas de crédito de pessoas e empresas, como por exemplo o Serasa Experian no Brasil.

3. A EVOLUÇÃO DO SETOR BANCÁRIO

3.1. O QUE É A EVOLUÇÃO DO SETOR BANCÁRIO

O setor bancário até 2010, poderia ser visto como parte da vida financeira das pessoas e empresas tendo como atuação principal: realizar as reservas de valor das pessoas e empresas, oferecer a intermediação de pagamentos entre contas via Transferência Eletrônica Disponível (TED), Documento de Crédito (DOC), cheque, saques e depósitos em dinheiro em espécie. Além disso, parte da sua atuação é a oferta de crédito como financiamentos e empréstimos para pessoas físicas e empresas, dado um determinado nível de juros (spread bancário) e serviços auxiliares como seguros e investimentos. As transações financeiras, como o TED e o DOC, ocorrem dentro do SPB, ambiente que é regulado pelo Banco Central do Brasil (Bacen), sendo feitas pelas instituições financeiras que detenham a autorização como direto ou indireto.

A partir de novembro de 2020, o setor bancário contou além do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), passou a ter o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) onde são transacionados os pagamentos via PIX. Solução de pagamento que é realizada em até 10 segundos entre contas bancárias (corrente, pagamentos ou pré-pagas), por meio de chaves cadastradas como: CPF, CNPJ, e-mail, número telefônico ou chave aleatória. A estrutura se tornou robusta, tendo além das instituições financeiras, as instituições de pagamentos, fintechs e techfins, ofertando produtos e serviços robustos como por exemplo a possibilidade de uma instituição não financeira ter o seu próprio banco sem empregar diretamente a tecnologia, com uso de techfins que ofertam soluções *White-label*¹⁰, estendendo a serviços como pagamentos, crédito e produtos bancários.

O tratamento de dados e acesso à informação indicam, junto com o Open Banking¹¹, os próximos passos do setor. Na nova conjuntura as relações entre os agentes participantes do setor vão passar de uma relação fechada, onde as instituições ofertantes não “enxergam” o relacionamento do cliente com outra, para um ambiente em que as instituições se conectam às plataformas de outras instituições e acessam os dados autorizados pelos clientes, podendo ter mais informações e histórico financeiro e permitindo mais otimizações na oferta de produtos e

¹⁰ White label é um produto ou serviço produzido ou ofertado por uma empresa ou pessoa que outras empresas ou pessoas mudem de marca para que pareça que eles o fizeram.

¹¹ Open Banking ou sistema financeiro aberto, é a possibilidade de clientes 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 (Banco Central, Open Banking, 2020)

serviços financeiros (Banco Central, Open Banking, 2021). A evolução do setor é conjuntural, tendo a participação das instituições que já estavam estabelecidas no mercado, dos agentes públicos e reguladores, dos novos empreendedores neste setor, do avanço tecnológico e no interesse da população.

A evolução conta também com a crescente das redes sociais, na maior participação e posicionamento das empresas do setor nas redes, captando as percepções e opiniões dos usuários, para agir via marketing digital. A base informativa parte também do acompanhamento da evolução do setor em outros países, usando-os como exemplo e captando as informações de quais eram as percepções de todos os agentes econômicos de acordo com o surgimento de novas regulamentações, soluções tecnológicas, produtos e serviços financeiros.

A análise da evolução do setor bancário pode partir de três grandes pilares: regulação, finanças e tecnologia, que apontam suas barreiras à entrada e facilitadores no entendimento do panorama atual. A regulação, mercado, finanças e a tecnologia apontam não somente como o setor bancário evoluiu, mas são os pilares que as firmas e os agentes que se relacionam com o setor estão observando e esperando novos processos, produtos e serviços na constante melhoria do ambiente bancário.

Mattos (2017) aponta que Facó, Diniz e Csillag propõem uma modelagem avaliativa na inovação em produtos bancários baseados em um *framework*¹² de três variáveis: regulação, mercado e tecnologia e quatro dimensões inovativas: determinantes, direção, ritmo e implicações. Aproximando-se do apontado acima sobre o entendimento dos pilares evolutivos do setor bancário. Acrescenta-se a abordagem sobre os pilares em Mattos:

“Segundo Facó, Diniz e Csillag os determinantes são as motivações que originaram a criação dos novos produtos para a sua difusão entre uma determinada população de usuários. O ritmo refere-se à velocidade com que a inovação é adotada no ambiente social. Para McKendrick¹⁴ (1995, apud Facó, Diniz e Csillag, 2009, p. 188), o ritmo de difusão está relacionado com a aquisição, distribuição, retenção e recuperação do conhecimento necessário para o desenvolvimento de novos processos. (...) Estes quatro elementos foram observados no estudo de Facó, Diniz e Csillag (2009) em três dimensões diferentes: regulação, mercado e tecnologia. Para o BIS (2012, p.7), esses elementos são os três fatores exógenos chave em processos de inovação em pagamento no varejo.” (Facó, Diniz, Csillag, 2009, p. 186 apud Mattos., 2017, p. 31)

A evolução e digitalização no Brasil foi analisada e comparada ao longo do período considerado, pelo Banco Mundial. No que diz respeito ao acesso e uso de serviços financeiros, a análise primária é que foram identificados alguns desafios que ainda existem no processo de inclusão financeira no país. O *Global Findex Database 2017* foi uma pesquisa

¹² Framework é um termo em inglês usado amplamente em desenvolvimento de software para definir estrutura, em geral sua utilização é feita para resolver ou direcionar um problema específico.

feita através de entrevistas com 150 mil pessoas, em 140 países para entender o processo de evolução da inclusão financeira, olhando para indicadores como posse de conta, pagamentos, poupança, empréstimo e gerenciamento de risco. A pesquisa teve outras três captações de informações em 2011 e 2014, o que traz informações de como evoluiu ao longo do tempo (Bacen, 2018).

O resultado do estudo aponta que 68,5% dos adultos (com mais de 15 anos), em termos globais, possuíam conta em 2017, valor 6,5 p.p. maior em relação a 2014 e 17,9 p.p. maior com relação aos 50,6% em 2011, mostrando uma modesta evolução no período entre 2014 e 2017. Além disso, o estudo aponta que as desigualdades: renda per capita, idade, gênero, nível educacional, renda e ocupação, persistem. Apesar da modesta evolução, o Brasil possui posição de destaque na América Latinas e Caribe, mais próxima daquela observadas nos países pertencentes ao BRICS. No questionamento dos fatores para a desbancarização, a principal razão apresentada no Brasil e notada também em outros países foi a falta de dinheiro, o alto custo de serviços financeiros e a falta de acesso a telefones com acesso à internet e por isso, a desvinculação com o sistema financeiro.

Após o período de 2017, não houve novos lançamentos da pesquisa, mas os fatores que serão apresentados a seguir, como facilitadores e barreiras à entrada e explanação da evolução do setor e do seu impacto na população e nos usuários, pode indicar que nos próximos estudos, os números tenderão a uma bancarização maior da população a uma melhora no acesso aos serviços bancários e financeiros.

3.2. BARREIRAS À ENTRADA

As barreiras à entrada podem ser definidas como qualquer fator que impeça a livre mobilidade do capital, para uma indústria no longo prazo, gerando um possível excedente de lucros permanentes na indústria onde há a barreira à entrada (Hasenclever, Kupfer, 2012). O conceito mais operacional de barreira enfrenta visões distintas e relevantes separadas em quatro grupos (Hasenclever, Kupfer, 2012., página 97):

Joe S. Bain que foi o primeiro formulador do conceito:

“Barreira à entrada corresponde a qualquer condição estrutural que permita que empresas já estabelecidas em uma indústria possam praticar preços superiores ao competitivo sem atrair novos capitais. Em termos práticos, isso significa que é possível a existência de lucros extraordinários no longo prazo porque as empresas entrantes não conseguem auferir após a entrada os mesmos lucros que as empresas estabelecidas obtêm pré-entrada.”

A segunda definição, vem do grupo de J. Stigler:

“Existe barreira à entrada em uma indústria se há custos incorridos pelas empresas entrantes que não foram desembolsados pelas empresas estabelecidas quando iniciaram a operação. Essa assimetria de custos entre empresas estabelecidas e empresas entrantes após a entrada impossibilita essas últimas de obterem a mesma lucratividade que as primeiras.”

A terceira definição é a visão de R. Gilbert:

“somente há barreiras à entrada se é possível configurar vantagens competitivas atribuíveis exclusivamente à existência da empresa. Nessa terceira definição, somente há barreira à entrada quando há um diferencial econômico entre empresas estabelecidas e entrantes simplesmente porque as primeiras já existem e as outras ainda não. Esse “prêmio pela existência” é, necessariamente, a tradução econômica de algum tipo de “vantagem da primeira empresa a se mover” (first-mover advantages). Nessa visão, uma teoria de barreiras à entrada não pode ser construída sem uma teoria do comportamento oligopolista e sem a análise das barreiras à saída existentes na indústria.”

Por fim, existe também um determinado grupo de autores liderados por C. Von Weizsacher que define como barreira à entrada:

“A existência de diferenciais de custos entre empresas estabelecidas e entrantes não é condição suficiente para assegurar a presença de barreiras à entrada. É necessário, também, que impliquem distorções na alocação de recursos do ponto de vista social.”

O setor bancário é historicamente concentrado, tendo como características diversos exemplos como pode ser visto nos quatro tipos de definição de barreira à entrada levantado por Hasenclever e Knapfer (2012). A cobrança por produtos e serviços financeiros historicamente feitos pelas instituições financeiras, o alto spread bancário são exemplos da definição levantada por Joe Bain de barreiras à entrada. Na definição de J. Stigler, temos como característica o grande histórico dos principais bancos, principalmente os bancos públicos, que possuem vantagens competitivas por ser o canal de distribuição de renda para beneficiários de programas governamentais como a Caixa e o Banco do Brasil e terem durante um largo período de tempo o monopólio de pagamentos a obrigações com governo, como por exemplo o pagamento de DARFs.

A definição de R. Gilbert pode ser exemplificada também olhando para os grandes bancos, instituições que possuem vantagens por já serem estabelecidas no setor, com larga relação e lastro com a população por terem milhões de usuários contínuos e histórico financeiro. As entrantes como as fintechs e instituições de pagamentos (bancos digitais por exemplo) precisam demonstrar quais vantagens trazem em modelos comparativos para captar clientes que já são usuários dos grandes bancos ou competir pelos novos bancarizados. Para exemplificar, podemos apontar a abertura de conta e prestação de serviços nos bancos digitais, sem necessidade de ir até uma agência bancária, o que foi visto como disruptivo no começo da atuação.

Por fim, a análise sobre a ótica de C. Von Weinzsacker tem um viés mais implícito sobre o setor, onde, apesar de eles competirem igualmente pelos usuários em busca de serviços bancários, as instituições financeiras que são banco comercial, investimento ou múltiplo detêm uma responsabilidade regulatória maior que as fintechs e techfins, mas em linha com esta visão, as mesmas detêm mais licenças na oferta de produtos e serviços financeiros largamente demandados pela população. A oferta de crédito pelos bancos com licenças de instituição financeira, usando as reservas em conta corrente dos seus clientes é um exemplo, já que pela regulação atual, as fintechs e bancos digitais não podem usar as reservas de seus clientes para oferta de crédito, sendo obrigatório fazer a custódia de todo o volume financeiro dos seus clientes ou aplicações do *float*¹³.

Braido, Klein e Papaleo (2020), apontam diversos fatores relevantes para facilitar ou gerar barreiras à entrada na criação ou expansão das fintechs, como: Condições sociais, suporte financeiro, suporte não financeiro, fatores legais e regulatórios, condições educacionais e de capacitação, mercado consumidor não atendido, novas tecnologias existentes, recursos humanos especializados em TI e mercado financeiro, parcerias entre fintechs, grandes firmas do setor, regulamentações. A figura 1 (abaixo) aponta na visão dos autores quais seriam os fatores de barreira ou facilitadores no setor bancário.

¹³ O float bancário são recursos transitoriamente mantidos ou depositados em bancos, geralmente sem remuneração para o depositante/correntistas (Bacen, 2022). A instituição aplica os recursos custodiados entre o período de depósito na instituição e os possíveis saques. O processo era bastante comum nos anos 90, principalmente em transações com cheques e atualmente além do volume custodiado, é comum ser realizado em transações com boletos.

Figura 1 – Potenciais facilitadores/barreiras para o desenvolvimento de fintechs

Fator	Definição	Fonte
Condições sociais	Atitude favorável e apoio da sociedade em relação ao empreendedorismo.	Reynolds, 1991; Gnyawali & Fogel 1994, Shane & Venkataraman, 2000; Bruton et al., 2010
Suporte financeiro	Assistência e recursos financeiros para diversificar e dissipar o risco de uma <i>startup</i> , financiar o início e a expansão do negócio.	Reynolds, 1991; Van de Ven, 1993; Gnyawali & Fogel 1994, Shane & Venkataraman, 2000; Lee et al., 2001; Bruton et al., 2010; Steininger, 2018
Suporte não financeiro	Assistência em estudos de mercado, preparação de planos de negócios, realização de contatos.	Gnyawali & Fogel ,1994; Bruton et al., 2010; Steininger, 2018
Capacitação e Mão de obra especializada	Serviços educacionais e de treinamento, desenvolvedores que dominem novas tecnologias e conheçam o setor financeiro.	Van de Ven, 1993; Gnyawali & Fogel 1994; Ozman; Liebenau; Mangan, 2018; Steininger, 2018
Fatores legais e regulatórios	Impostos, burocracia para abrir e manter negócios, regulamentação, políticas e procedimentos governamentais.	Reynolds, 1991; Gnyawali & Fogel 1994; Bruton et al., 2010; Diemers et al., 2015; Folwarski, 2018; Fenwick, Kaal & Vermeulen, 2018
Infraestrutura de apoio a processos de P&D	Arranjos institucionais para apoiar processos de P&D e redes de inovação.	Van de Ven (1993)
Mercado consumidor não atendido	Demandas por serviços financeiros não atendidas e insatisfação de parte dos consumidores pelos serviços recebidos.	Iman, 2018; Lee, Ryu & Lee, 2019; Gomber et al., 2018
Novas Tecnologias Existentes	A tecnologia permite alcançar novos clientes e garantir a segurança das operações.	Haikh; Hanafizadeh & Karjaluo, 2017, Arner et al., 2019
Parcerias de negócio entre <i>fintechs</i>	Parcerias entre as <i>fintechs</i> para o desenvolvimento de soluções de maneira rápida e de menor custo.	Chetty et al., 2019; Diemers et al., 2015.
Relação com grandes <i>players</i>	Parcerias com grandes <i>players</i> podem ser uma oportunidade, mas conflitos de interesse de mercado são barreiras.	Románova & Kudinska, 2016; Lee & Shin, 2018; Murshudli; Loguinov, 2019; Folwarski, 2018.

Fonte: Braido, G.; Klein, A.; Papaleo, G. Facilitadores e Barreiras enfrentadas pelas Fintechs de Pagamentos Móveis no Contexto Brasileiro. p. 28

Os fatores, quando analisados caso a caso, nos elucidam como as fintechs surgem, como se relacionam com os diferentes segmentos que confrontam e geram apontamentos de como evoluíram no período analisado. Na análise caso a caso sobre quais são as barreiras e os facilitadores, o levantamento feito por Braido, Klein e Papaleo (2020), podemos apontar:

Barreiras:

- (i) Condições sociais – Cultura do investidor brasileiro – investimentos nas fintechs são, em sua maioria, de investidores estrangeiros.
- (ii) Suporte financeiro – Necessidade de investimentos/dificuldade de captação de recursos; Baixa capacidade de expansão e dificuldade de monetização.
- (iii) Suporte não financeiro – Falta de suporte à orientação estratégica (mudanças de foco do negócio); Falta de apoio para desenvolvimento do modelo de negócio.

- (iv) Capacitação e mão de obra especializada – Falta de mão de obra qualificada
- (v) Fatores legais e regulatórios – Falta de regulação específica para as *fintechs*; Dificuldades em compreender a legislação vigente.
- (vi) Mercado consumidor não atendido – Resistência de alguns indivíduos ao novo meio de pagamento/*fintechs*.
- (vii) Novas tecnologias existentes – Limitações de infraestrutura pública (conexão internet); Dificuldades em tornar o dinheiro físico.
- (viii) Relação com grandes *players* – Grandes *players* criam barreiras à entrada às *fintechs*; Dificuldade de identificar parceiros com alinhamento estratégico.
- (ix) Localização geográfica – Estar distante dos grandes centros dificulta atuação.

Facilitadores:

- (i) Condições sociais – Conhecimento da modalidade de pagamentos digitais em crescente
- (ii) Suporte não financeiro – Apoio não financeiro recebido de aceleradoras e incubadoras de *startups*.
- (iii) Mercado consumidor não atendido – Conveniência da solução ofertada de pagamento; Possibilidade de oferecer soluções mais focadas; Atendimento diferenciado.
- (iv) Novas tecnologias existentes – TICs.¹⁴ com base para a existência da *fintech*
- (v) Parcerias de negócio entre *fintechs* – Redes de contatos entre *fintechs*; Parcerias de negócio entre *fintechs*
- (vi) Relação com grandes *players* – Grandes *players* difundem as soluções de pagamentos e produtos financeiros; Possibilidade de parcerias de negócio com estas grandes firmas.

3.2.1. FACILITADORES E BARREIRAS REGULATÓRIAS

O setor bancário por lidar diretamente com a sociedade civil, seja com as pessoas físicas ou com empresas, é um setor altamente regulado e supervisionado, como já explicitado anteriormente. As empresas entrantes precisam lidar logo de início com processos de licenças e autorizações que demandam meses com diversos pré-requisitos e prestação de informações aos reguladores para terem suas licenças. A barreira regulatória é um primeiro impeditivo de

¹⁴ TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação é uma expressão que se refere ao papel da comunicação na moderna tecnologia da informação, resumidamente, seriam os meios técnicos usados para tratar a informação em sistemas digitais.

atuação para as entrantes, surgindo da necessidade de autorizações e concessões via licença que permitam com que a empresa exerça sua atividade no setor.

O processo de redução da barreira regulatória ou simplificação das estruturas do setor bancário foi intensificado nos últimos 10 anos, mas seu processo de forma mais tímida, foi iniciado após a reestruturação do sistema financeiro, após a crise bancária interna de 1995/96. A partir da busca de uma maior estabilidade macroeconômica para o setor bancário, as medidas adotadas, segundo Isaac Ferreira (2012), visavam uma maior convergência a padrões internacionais, revisão das regras de acesso ao sistema financeiro, aperfeiçoamento da estrutura de monitoramento do setor, remodelação do Sistema de Pagamentos Brasileiro, maior promoção do acesso a produtos e serviços bancários e desenvolvimento da competição no mercado financeiro (Ferreira, 2012). Os marcos evolutivos que apontam neste caminho são:

1. Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER) em 1995 - Proer foi um conjunto de medidas econômicas elaborado pelo governo Fernando Henrique Cardoso, tinha como objetivo ajudar as instituições financeiras que passavam por problemas de liquidez na época. O PROER permitiu a reorganização de Instituições Financeiras que não eram capazes de adequar-se à estabilidade monetária, para permanecerem no mercado ou terem seu controle transferido, em prol dos depositantes e poupadores (Ferreira, 2012)
2. Programa de Incentivo à Redução da Participação do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES) em 1996 - O PROES permitiu que bancos controlados por unidades autônomas da federação fossem privatizados, liquidados, incorporados, transformados em agência de fomento ou saneados sem transferência de controle acionário.
3. Fundo Garantidor de Créditos.¹⁵ (FGC) entre 1995 e 1996 – O FGC é uma associação privada civil sem fins lucrativos, que tem como objetivo garantir a recuperação de depósitos e crédito em instituições financeiras em caso de falência. Até 2021 o FGC assegurava em caso de falência da instituição até R\$250 mil para cada CPF por instituição financeira.
4. Novos Instrumentos prudenciais: (I) Capitalização da IF (aporte de recursos); (II) transferência de controle; (III) Reorganização societária, com possibilidade ainda em meio a regimes especiais de transferência de bens, direitos e obrigações para outra

¹⁵ Seguro como mecanismo de proteção aos correntistas de depósitos mantido com recursos das próprias IFs.

sociedade ou constituição ou reorganização da sociedade para continuar a atividade bancária entre 1995 e 1997.

5. Central de Risco de Crédito (CRC) em 1997 – A CRC permitiu a centralização de riscos de crédito sobre montantes de dívida a vencer, vencidas e baixadas com prejuízo de responsabilidade com clientes ou valores das obrigações assumidas e garantidas prestadas ao cliente.
6. Aprimoramento da disciplina de controles internos e gerenciamento de risco das Instituições Financeiras em 1998.
7. Implementação das recomendações de Basileia I entre 1994 e 2001 - A implementação permitiu a adequação entre o patrimônio e o grau de risco em operações bancárias.
8. Reestruturação do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) em 2002 - A reestruturação permitiu a liquidação de transferências interbancárias em tempo real, baseado nos princípios do Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS) (Ferreira, 2012)
9. Novos instrumentos de securitização do crédito bancário, imobiliário e agronegócio em 2004.
10. Cadastro de clientes do Sistema Financeiro Nacional (CSF) em 2005 - A CSF centralizou as informações sobre a relação bancárias entre os correntistas e as Instituições Financeiras, permitindo que o Banco Central possa supervisionar atividades de prevenção e combate a fraudes financeiras.
11. Nova lei de falências em 2005 - A Nova lei de falências permitiu um maior estímulo ao crédito, pelo aprimoramento da proteção aos créditos ofertados pelas Instituições Financeiras as empresas.
12. Basileia II – gerenciamento de riscos com resoluções em 2006, 2007 e 2009.
13. Sistema de Informações de Créditos (SCR) substituindo o CRC em 2008 - O SCR passou a abranger informações sobre todas as operações de crédito com valor superior a R\$1.000,00.
14. Reforma do estatuto do FGC em 2011.
15. Advento de seguro de depósitos para as cooperativas de crédito (FGCoop) em 2012.

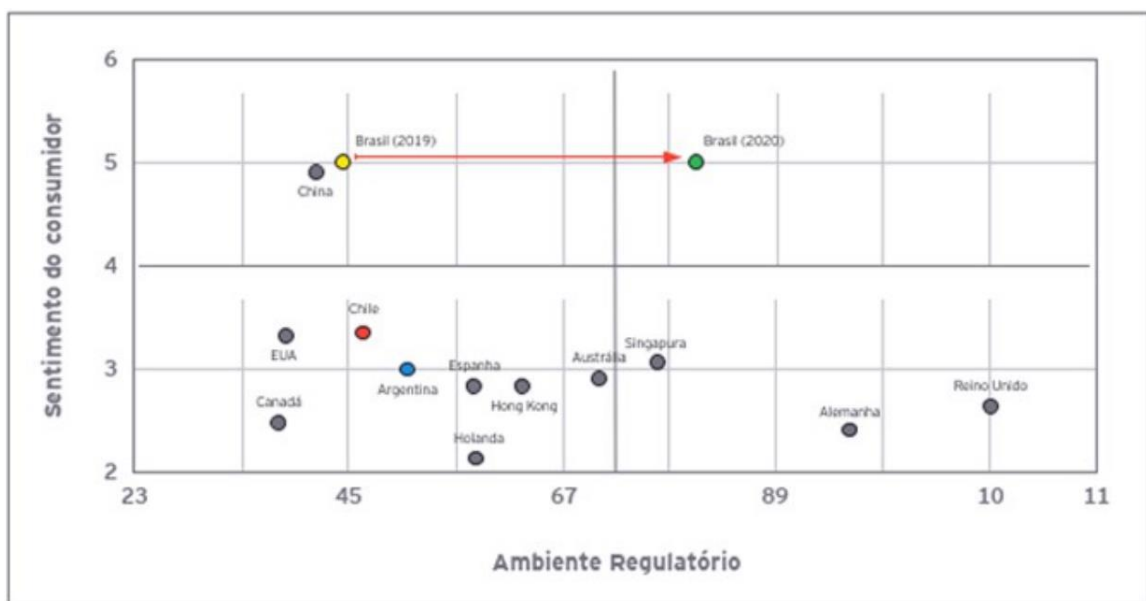
A agenda econômico-financeira tomada pelo Banco Central, tinha como objetivo desde a crise de 1995, entregar para os agentes econômicos um ambiente favorável para a redução da desigualdade social e a desbancarização, além da busca por aumento da renda média e do acesso ao crédito, na distribuição de renda e mobilidade social e desenvolvimento do mercado

de capitais. As barreiras regulatórias continuaram em declínio ao longo dos 10 anos seguintes, como pode-se notar nas novas leis e resoluções explanadas na Evolução do Setor bancário nacional apontadas no primeiro capítulo.

A redução das barreiras contribuiu não só para um acelerado acesso ao mercado pelas mais de mil empresas entrantes (Distrito, 2021) e para bancarização de pessoas físicas e pequenas e médias empresas, mas também para uma melhora na relação da sociedade civil com as instituições atuantes e com o ambiente bancário, principalmente a partir de 2020 com o Open Banking e com o Pix.

O sentimento notado pelo consumidor, na análise da consultoria Ernest Young (EY), sobre o indicador de sentimento do consumidor¹⁶ mensurado em diversos países como: Reino Unido, China, Singapura, EUA, Hong Kong, Brasil, Holanda, Canadá, Alemanha, Espanha, Chile e Argentina aponta que as mudanças regulatórias implementadas no Brasil, deslocaria positivamente visando o ambiente regulatório e o sentimento do consumidor. A figura 2, aponta que as mudanças são vistas como positivas pelos agentes econômicos envolvidos com o setor bancário, sem desgastar o sentimento do consumidor quanto a qualidade e disposição para uso de serviços bancários. O Brasil saltaria da sétima posição para a primeira, dado o nível de confiança na relação com as empresas em ambientes digitais.

Figura 2 – Regulação e sentimento do consumidor (2020)



Fonte: Estudo EY disponível em “Transformação do setor bancário” (https://www.ey.com/pt_br/financial-services/transformacao-do-setor-bancario)

¹⁶ Indicador considera a disposição para uso de serviços bancários online e a adoção de fintechs

A análise sobre a melhoria no setor está também nos esforços em iniciativas advindas dos órgãos reguladores. Nos anos mais recentes do período analisado, os reguladores tem adotado como prática os “*sandboxes regulatórios*”, para entendimento de riscos e possibilidades de potenciais inovações que impactariam a inclusão financeira da população. O *Sandbox* Regulatório do Bacen é um ambiente em que empresas são autorizadas pelo Bacen para testar, por um determinado período, “projetos inovadores na área financeira ou de pagamento, dado um conjunto específico de disposições regulamentares que amparam a realização controlada e delimitada de suas atividades”. O objetivo do *sandbox* regulatório do BC é “Estimular a inovação e a diversidade de modelos de negócio, a concorrência entre os fornecedores de produtos e serviços financeiros e atender às diversas necessidades dos usuários, no âmbito do SFN e do SPB, assegurando a higidez desses sistemas.” (Bacen, *Sandbox BC*, 2021)

Os *Sandboxes* regulatórios são demonstrações de práticas ativas dos reguladores na busca por desburocratização e incentivos para inovações no setor financeiro. Os benefícios como fomento à inovação, orientação regulatória no desenvolvimento de negócios para aumento da segurança jurídica, diminuição de custos e tempo de maturação para desenvolver produtos, serviços e construir modelo de negócios inovadores, aumento de visibilidade e tração de negócios inovadores, competição entre prestadores de serviços incumbentes e aprimoramento do arcabouço regulatório, é visto como objetivos primários dos reguladores.

3.2.2. FACILITADORES E BARREIRAS FINANCEIRAS

O nascimento das *fintechs* ocorreu de forma mais expressiva ao longo dos anos mais próximos a 2015. A nomenclatura “*fintech*” se tornou familiar e está relacionado a um crescimento de investimentos em tecnologias no setor financeiro que saltou de US\$2 bilhões em 2010 para mais de US\$400 bilhões em 2018, (Distrito, 2020). A principal discussão que rondava o setor era se as empresas entrantes seriam “estranguladas” pelos incumbentes que já seguiam em um aumento do nível de concentração, principalmente nas cinco principais instituições atuantes ou se as *startups* iriam ganhar espaços que antes era ocupados por essas instituições.

Apesar dos ganhos de *market-share* das entrantes no número de contas, não houve uma “batalha” entre os incumbentes e entrantes, mas sim uma aproximação, resultando em focos em diferentes nichos pelas instituições, processos de compras de entrantes pelas incumbentes, parcerias e até mesmo uma compartilhamento do mesmo cliente, que agora passou a ser

multi-bancarizado e a usar paralelamente produtos e serviços das empresas incumbentes e das novas empresas. A aproximação entre os grandes bancos e as novas instituições financeiras e fintechs pode ser notada em iniciativas de fomento à inovação, como o *Coworking*¹⁷ espaço Cubo – Itaú, feito pelo Itaú em parcerias com diversas empresas de vários setores, o Inovabra do Bradesco, InnoVentures do Santander e Plug and Play do Banco do Brasil, interagindo com uma enorme rede de startups selecionadas por serem inovadoras, oferecendo conexões relevantes para que as startups e fintechs possam se desenvolver e crescer.

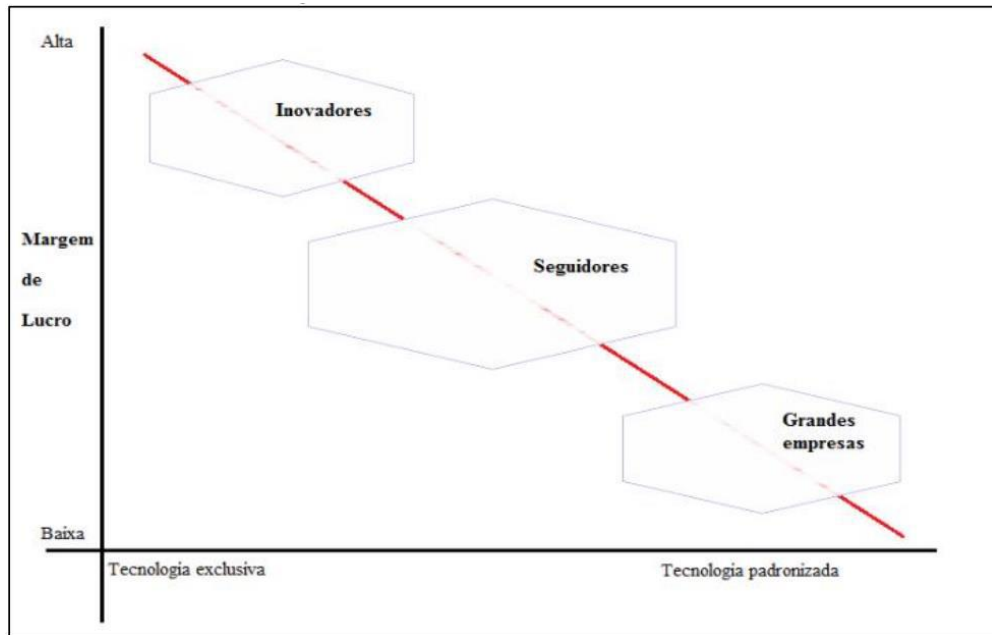
Além da aproximação direta dos bancos tradicionais, tornaram-se comuns eventos para apresentar inovações, realizados por empresas como Distrito e Startse, para aproximar os participantes do setor no fomento de parcerias e com investidores para financiamento de desenvolvimento para fintechs e startups.

O avanço tecnológico impacta também para a redução da barreira financeira, isto porque a demanda de estruturas para ofertar um banco digital passou a ficar menor dado o nível de intensidade tecnológica para automatizar processos. A migração do atendimento ao cliente das agências bancárias físicas para o mobile banking (aplicativos dos bancos) e internet banking ajudam a elucidar essa transformação.

A motivação para investir em inovações muda ao longo do tempo, para Chakravorti e Kobor (2003) em Mattos (2017, p. 34) pode ser traduzida como uma função entre oportunidade e necessidade. A figura 3 aponta esse processo evolucionário da inovação, partindo de uma alta para uma baixa margem de lucro com relação a processos de tecnologias mais exclusivas até o momento de tecnologia padronizada. (Kobor, 2003, p.3 apud Mattos, 2017, p.33)

¹⁷ Coworking é um ou modelo de trabalho que se baseia no compartilhamento de espaço e recursos de escritório, reunindo pessoas que não trabalham necessariamente na mesma empresa ou na mesma área de atuação.

Figura 3 – Processo evolucionário da inovação



Fonte: MATTOS, L.; FARIAS, D.; **A EVOLUÇÃO DO MERCADO BRASILEIRO DE MEIOS DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS E O DISPOSITIVO MOBILE**; p. 34

Adaptado de Chakravorti e Kobor (2003, p. 33)

O processo evolutivo da inovação para Chakravorti e Kobor seria feito em três fases: Na primeira (inovadores) os bancos e não bancos (instituições financeiras e fintechs) buscam vantagens para serem pioneiros, usando inovações para atingir um segmento ou nicho do mercado que apresenta ineficiências, ofertando melhorias de processos ou produtos. O pioneiro com a tecnologia inovativa cria oportunidades em ganhos financeiros no desenvolvimento do mercado, para os autores geraria a obtenção de vantagens competitivas via barreiras à entrada, prazos de implementação melhor e vantagem na curva de aprendizagem.

A segunda fase representada na figura como seguidores, é a entrada de competidores no mercado. As firmas vão seguir o inovador bem-sucedido e passam a investir em uma tecnologia comprovada que transformou um determinado produto ou serviço que trouxe mais eficiência para o mercado. Os seguidores, segundo os autores, investiriam para permanecerem competitivos, para manter e ganhar clientes. Ao longo do período em que os entrantes vão evoluindo em sua curva de aprendizagem, o pioneiro vai perdendo sua vantagem competitiva e a diferenciação ficará por definições estratégicas e do nível de complexidade da inovação. A construção de uma possível barreira tecnológica, segundo os autores poderia ser

estrategicamente reduzida via investimentos em outros setores, como foco em retenção de clientes via imagem da marca, aumento de benefícios aos consumidores entre outros que pudessem manter-se competitivos. Aponta-se que em alguns casos, a “lá Gerschenkron”¹⁸, a melhor estratégia pode ser a entrada posterior em um mercado, evitando pesquisas desnecessárias e custos de desenvolvimento, aproveitando as vantagens geradas pelos avanços gerados pelas inovativas.

A terceira fase representada na figura por “Grandes empresas” seria a busca de economias de escala pelas instituições financeiras e fintechs. A tecnologia migra da posição de inovação para commodity e a nova competição é o custo do produto e serviço. As inovações tendem a conduzir mudanças que reduzem também os custos e produzem benefícios para quem os consome. As inovações em pagamentos podem relacionar-se a redução de custos que incorreriam não só para as empresas, mas também para a sociedade como um todo que utiliza serviços bancários (Mattos, 2017). A título de exemplo, o surgimento do Pix e a redução do custo de manutenção e realização pelos bancos e a taxa cobrada dos clientes.

3.2.3. FACILITADORES E BARREIRAS TECNOLÓGICAS

O setor bancário se manteve na vanguarda e evoluiu significativamente em perspectivas tecnológicas, inovativas, digitais e de acesso à informação. Os sistemas de produtos e serviços financeiros, principalmente em instrumentos de pagamentos tem consolidado um ambiente entre empresa e clientes cada vez mais dinâmico e digital. O Relatório de Estabilidade Financeira, divulgado em outubro de 2021, nos ajuda a elucidar essa evolução:

“Os sistemas constituem-se em num conjunto de instrumentos, procedimentos e regras para a transferência de fundos entre duas ou mais instituições participantes. São sistemas que têm evoluído significativamente nos últimos anos, acompanhando a evolução da economia e dos relacionamentos entre IFs e seus clientes, e têm possibilitado a realização de um número crescente de transferências eletrônicas, como constatado no alto volume de recursos transacionados por meio de TEDs e na quantidade crescente de transações envolvendo o Pix. Sobre o Pix, cabe mencionar que a consolidação do sistema de pagamentos instantâneos brasileiro certamente possibilitará o desenvolvimento de modelos de negócio cada vez mais inovadores, influenciando positivamente a oferta de novos serviços para os cidadãos.” (Banco Central, **Relatório de Estabilidade Financeira**, volume 20, número 2, outubro de 2021, página 66)

A evolução dos meios de pagamentos, a maturação do ambiente regulatório, a curva de aprendizagem dos usuários e os vultosos níveis de investimentos em inovações tecnológicas, são as bases da evolução dos produtos e serviços no setor bancário. As credenciadoras como

¹⁸ Gerschenkron trata diversas vezes em suas teses sobre processos de industrialização ou de inovação no olhar de participantes retardatários. No caso em específico trata sobre empresas entrantes ou retardatárias que desenham seu desenvolvimento sobre o olhar para o que já foi realizado pelas empresas incumbentes.

Cielo, Rede e Getnet (que são fortemente ligadas ou são parte dos principais bancos) formam a base da recente preocupação em atender as pequenas e médias empresas, em níveis de um acirramento concorrencial pelas chamadas “grandes contas”.¹⁹ O processo passou a ser possível principalmente pelo avanço tecnológico alcançado e pelas mudanças regulatórias que induziram à concorrência no mercado, reduzindo custos fixos e ampliando a atividade financeira por esses novos agentes, trazendo uma maior possibilidade de aceitação de pagamentos eletrônicos e uma gestão de recebimentos com o instrumento de antecipação de recebíveis.²⁰ (MATTOS, 2017).

O passar da década foi vendo vultosos aportes financeiros voltados para avanços tecnológicos pelas instituições financeiras e por veículos de investimentos nas fintechs para desenvolverem produtos tecnológicos inovadores. Visando eficiência e otimização de custos e receitas, segundo a Febraban (2019), o setor bancário foi o segundo que mais destinou recursos para tecnologia nos anos anteriores, atrás apenas do governo e distante de outros setores relevantes como telecomunicações (TEIXEIRA, 2020; FEBRABAN, 2019; DELOITTE, 2021).

Segundo Mattos (2017), para Chakravorti e Kobor as inovações em pagamentos são subdivididas em duas categorias: tecnologia e inovação em serviços. A tecnologia seria usada para modificar um processo ou produto já existente ou permitir a criação de um novo. Já as inovações em serviços são mudanças nos produtos ou processos que não vão precisar necessariamente mudar a tecnologia. Os autores apontam ter quatro incentivos estratégicos para que firmas invistam ou busquem inovar em sistema de pagamentos: (i) reduzir custos; (ii) incrementar receitas pela introdução de novos produtos ou serviços ou diferenciando consumidores; (iii) conquistar novos clientes; (iv) reter clientes.

Os exemplos ficam claros na análise de eventos de empresas entrantes e incumbentes no setor como: (i) O fechamento de agências físicas (segundo o Bacen de 2016 até 2020, 14,9% das agências foram fechadas)²¹ e a migração para um atendimento digital, reduzindo custos fixos com estruturas e investimentos em inteligência artificial para atendimentos simples possibilitando reajuste de empregados e até mesmo investimentos estruturais de todo o setor, como o meio de pagamento Pix; (ii) A criação de novos produtos, como a oferta de seguros,

¹⁹ Grandes contas são grandes empresas que transacionam grandes volumes de capitais.

²⁰ Antecipação de recebíveis é um recurso financeiro que permite às empresas receberem valores antes do prazo previsto.

²¹ O Bacen considerou todas as instituições de conglomerados prudenciais, com exceção dos bancos de desenvolvimento, dados referentes ao mês de dezembro de cada ano.

créditos como empréstimos e consórcios, aplicações financeiras e câmbio tanto nas incumbentes como nas entrantes; (iii) O posicionamento de incumbentes adquirindo e/ou criando fintechs para atingir públicos que se identificam mais com as entrantes, estratégia que está integrada também a retenção de clientes, junto a presença em mídias sociais e investimentos em *marketing* digital, por se tornar ao longo da última década, o meio pelo qual seus públicos-alvo estão retendo mais informações e consumindo conteúdo.

Braido, Klein e Papaleo (2020) apontam também que a evolução tecnológica combate a barreira à entrada, permitindo a novos entrantes a oportunidade de ingresso, especialmente puxado pelos pagamentos móveis. Os entrantes, como as fintechs, buscam espaço no setor baseados em tecnologias disruptivas e as instituições financeiras já incumbentes buscam manter competitividade e sustentáveis no novo ambiente do setor bancário. Na visão dos autores, as fintechs seriam mais suscetíveis a fracassarem devido a vulnerabilidade inicial, dado o maior nível de risco (tendo em vista que as incumbentes já possuem uma base de clientes), o nível de recursos disponíveis e a credibilidade para o público geral, precisando conquistar sua credibilidade empreendendo em um setor que tem significativa relevância para a população em geral, por tratar as finanças. Além disso, as startups já enfrentariam barreiras significativas ao crescimento, incluindo a falta de acesso a conhecimento, dados, recursos humanos e apesar de ter se intensificado nos anos mais recentes do período analisado, o acesso a formas eficientes de financiamento.

O avanço tecnológico permitiu também o surgimento do modelo é conhecido como “*as a service*” que tem como objetivo oferecer a tecnologia para outras empresas se desenvolverem no setor bancário e costuma ser entregue no modelo *White-label*. Neste modelo de negócio, as fintechs desenvolvem a tecnologia e integrações via *API*²² para que empresas não precisem desenvolver toda a tecnologia ou ter as licenças regulatórias necessárias para atuar no setor, para que empresas adicionem suas marcas e foquem na parte comercial no início do desenvolvimento da empresa. Existem três principais atuações destas fintechs: *PaaS*, *BaaS*, *CaaS* e possui também aquelas que integram duas ou três atuações, os *FaaS*

²² API ou Interface de Programação de Aplicações é um conjunto de rotinas e padrões que fazem parte de uma interface e permitem a criação de plataformas de maneira mais simples e prática para desenvolvedores. Fintechs costumam usar APIs para integrar com outras empresas para que elas possam utilizar os produtos desenvolvidos.

1. PaaS – *Payments as a Service* ou Pagamentos como serviço é a oferta de tecnologia e permissões regulatórias para que empresas ofereçam soluções de pagamentos para seus clientes finais. Os maiores exemplos de atuação são empresas que utilizam as tecnologias e licenças e ofertam POS – Point Of Sales (conhecidamente como “maquininhas de cartão”) com a identidade visual da empresa.
2. BaaS – *Banking as a Service* ou Banco como serviço é a oferta de tecnologia e permissões regulatórias para que empresas construam seus bancos digitais e ofereçam contas digitais para seus clientes.
3. CaaS – *Credit as a Service* ou Crédito como serviço é a oferta de tecnologia e permissões regulatórias para que empresas ofereçam soluções de crédito para seus clientes finais. A atuação do *Credit as a Service* tende a ser mais complexa, dado as várias etapas na oferta de crédito, tendo fintechs que atuam com CaaS estruturas particulares da cadeia de crédito e outras que ofertam a tecnologia para toda a “esteira” de crédito. Outro ponto relevante na análise sobre o CaaS é que os recursos que serão usados para empréstimos, tendem a ser de responsabilidade da empresa contratante, ficando as empresas de CaaS apenas com a oferta de tecnologia e as licenças regulatórias.
4. FaaS – *Fintech as a Service* ou Fintech como serviço é a oferta de tecnologia e permissões regulatórias para que empresas ofereçam mais de uma estrutura bancária para seus clientes. A atuação pode ser feita na junção de duas estruturas e em alguns casos com foco em já ter um ecossistema completo, existem empresas que já ofertam as três estruturas de negócios.

O CaaS possui sobre sua estrutura uma análise distinta do ponto de vista regulatório. Como comentado anteriormente, as SCDs e SEPs são instituições financeiras, mas possuem modelagem de negócios de fintechs, estruturadas desde sua concepção em ambientes com intensidade de desenvolvimento tecnológico. As empresas que atuam em CaaS são majoritariamente SCDs ou SEPs, ofertando a tecnologia em parte da esteira de crédito ou em sua totalidade, ofertando o capital em alguns casos, estruturados com base de recursos normalmente em FIDCs.²³ – Fundo de Investimento em Direito Creditórios.

As barreiras e facilitadoras tecnológica avançaram também nas estruturas operacionais (*backoffice*) das empresas do setor bancário. A digitalização dos processos permitiu dar escala

²³ O Fundo de Investimento em Direitos Creditórios é um veículo de securitização de recebíveis e um tipo de Fundo de Investimento caracterizado por aquisição de direitos creditórios.

para o atendimento e gestão interna e externa dos negócios, com áreas focadas no desenvolvimento de tecnologias para os clientes internos (funcionários das empresas). As instituições tem aumentado cada vez mais os investimentos em tecnologias e parte deste aumento é também para desenvolvimento de estruturas internas. Além disso, as instituições tem buscado cada vez mais otimizar suas estruturas internas e os avanços tecnológicos do setor contribuíram também para que entrantes tenham menos custos fixos no período inicial do negócio, como por exemplo, os ambientes de hospedagens de negócios em nuvem em vez de servidores.

A possibilidade de hospedagem de dados e negócios em nuvem no comparativo com servidores físicos, foi um dos grandes pilares que contribuíram para redução de barreiras à entrada para fintechs que ainda estavam ganhando mercado. A estrutura de armazenagem em servidores físicos demandava para os entrantes significativos custos fixos de construção, manutenção e uma previsibilidade sobre quando seria necessário aumentar/diminuir a estrutura física no ganho/perda de mercado.

Na hospedagem em nuvem, podem ser apontadas algumas vantagens com relação a estruturas físicas que fortaleceram a utilização da inovação pelos participantes e pelos novos participantes, dentre essas vantagens estão fatores iniciais como controle de acesso, rotina de atualizações e *backup*, proteção por antivírus e antispam até fatores macro gerenciais, como: (i) acessibilidade para operacionalizar as estruturas da empresa, onde apenas com acesso à internet e aos serviços de uma plataforma de gerenciamento em nuvem possam construir e hospedar suas operações e os dados do negócio; (ii) Otimização de processos com automatização de rotinas, conexões e sincronizações; (iii) Produtividade através de integrações com outros sistemas de forma mais simples, facilitando também a curva de aprendizagem de novos colaboradores por ser utilizado em termos parecidos em outras empresas; (iv) Gestão de espaço em poder variar entre ter uma estrutura maior ou mais enxuta sem capacidade ociosa e sem demandar custos fixos de construção e instalação de servidores. Além disso, os fatores como *backup* e armazenamento físico com otimizações de espaços; (v) Redução de custos na construção, manutenção e expansão da demanda, possibilitando uma adaptação a nível de esforço operacional necessário para a instituição, com disponibilidade e acesso em tempo real e o compartilhamento dos custos.

Vale apontar que até mesmo em casos no qual a empresa não tenha sucesso no seu negócio, as estruturas de hospedagem em nuvem permitem que a empresa para desligar sua estrutura apenas cancelem suas assinaturas, sem necessidade de gestão de vendas e estoque de

estruturas físicas, sem demanda até mesmo de custos de depreciação de servidores. (CANALTECH, 2020; ANDRADE; DIAS; RAMOS; SOUZA NETO, 2015; RODRIGUES JÚNIOR, 2015; RODAMILANS, 2020).

3.3. NÚMERO DE PARTICIPANTES DO SETOR BANCÁRIO

O surgimento de um novo segmento de empresas de tecnologia financeira gerou um novo modelo bancário paralelo ao estabelecido. A nova proposta de valor para todas as áreas de atuação dos bancos incumbentes - conta corrente, gestão de portfólio, gestão de contas (para multibancarizados), financiamento de veículos, transferência de recursos entre pessoas físicas e jurídicas não só entre contas, mas entre carteiras digitais, seria a principal ferramenta para o entendimento da mudança de visualização sobre o setor bancário. (DRESCH BRIGIDE, 2019)

A crise de 2008 foi indiretamente um fator relevante para o aumento do número de participantes do setor bancário, pelo estímulo a novas entrantes. A crise gerou queda de confiança em instituições financeiras em todo mundo, principalmente devido a fragilidade nos processos das principais instituições, ofuscando a imagem bancária naquele momento. A confiança nos bancos em pesquisas na época alcançou os níveis mais baixos desde o começo das medições, o que levou ao surgimento de atividades antissistema como o *Bitcoin* e a evasão de profissionais altamente qualificados, que ao empreender buscaram soluções olhando para dentro do sistema no qual estavam inseridos. A demanda por um melhor sistema bancário e de pagamentos foi global e as propostas de novas firmas entrantes atacavam utilizando tecnologia, dores que eram latentes do setor bancário. (CHIHIMI, 2018; TEIXEIRA, 2020)

3.3.1. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

As instituições financeiras são vistas normalmente como os bancos comerciais ou múltiplos que tem forte atuação comercial, porém as instituições financeiras apesar de sua relação com setor bancário, podem ter atuações bem distintas uma das outras, sendo os bancos comerciais apenas mais um tipo de instituição. As instituições financeiras evoluíram de formas distinta no período de 2015 até 2021:

1. Bancos:

- a. Os bancos de investimentos viram evoluções significativas dentro do seu modelo de atuação. A digitalização do seu contato com os usuários, o acesso à

informação e as redes sociais e canais digitais de marketing, contribuíram para maior presença dessas instituições na rotina e no consumo de conteúdos em redes sociais. A evolução trouxe mais capilaridade e acesso aos usuários, que podem via canais digitais cotar e contratar produtos e serviços destas instituições, além de acompanhar de mais perto.

- b. Os bancos comerciais, junto com os bancos múltiplos evoluíram significativamente não só o seu modelo de atuação principal, como a inclusão do acesso digital aos serviços bancários, mas também evoluiu para um ecossistema interativo com outras empresas e no desenvolvimento de produtos que estão além da sua atuação principal. A manutenção (em níveis) do *market-share* principalmente nos cinco principais bancos, em um ambiente com centenas de entrantes, se dá pelo acompanhamento e participação ativa do processo evolutivo, disruptivo e tecnológico ao longo do período analisado.
 - c. Os bancos de desenvolvimento têm participado ativamente da evolução do setor bancário com fomento de capital para desenvolvimento de negócios que ajudem a acelerar o processo. O BNDES Garagem é um grande exemplo dos incentivos, o programa do Banco Nacional de Desenvolvimento, financia *startups* para acelerarem o desenvolvimento de produtos. A aceleração é feita por empresas parcerias e as startups devem ter solução para contribuir para a sociedade.
2. As cooperativas de crédito viram evoluções significativas ao longo do período analisado, a digitalização permitiu um maior acesso de pessoas que eram geograficamente excluídas e a regulação favoreceu o seu crescimento. A título de análise em crédito, as cooperativas representavam em 2021, quase 11% do mercado (em 2010 representavam 3% do mercado segundo o IF Data do Bacen), a título de análise, se fosse um banco, seria o sexto maior do país (Valor Econômico, 2021)
 3. As financeiras evoluíram em ritmos menos acelerado que outros setores ao longo do período analisado, isto porque muitas mantiveram seu modelo de atuação e viram o surgimento de um novo modelo de microcrédito que são as SCDs e SEPs, que atuam de forma parecidas, mas com intensificação tecnológica mais expressiva.
 4. As companhias hipotecárias viram no período analisado uma melhora na inteligência de negócios, utilizando a evolução tecnológica para trazer mais previsibilidade ao negócio e mitigar riscos de crédito e hipotecários. O acesso e tratamento de dados tem

sido um forte aliado e o crescimento dos correspondentes bancários contribui para ter uma maior visibilidade por interessados por esse modelo de negócios.

5. As gestoras de recursos tiveram como resultado do processo evolutivo a maior visibilidade. O avanço tecnológico e a digitalização, junto a redução de barreiras informacionais neste modelo de atuação, permitiram que pessoas que antes não conheciam as gestoras pudessem digitalmente conhecer, analisar e investir nestas empresas, sem precisar até mesmo se deslocar até o espaço físico destas instituições.
6. As corretoras tiveram como principal ponto de análise sobre seu processo evolutivo o acesso a base de possíveis interessados via canais de contatos cada vez mais presente na população, como as redes sociais e plataformas de conteúdo. A evolução permitiu que através de inteligência de negócios com base de análise de *inputs* de dados construídos, as corretoras pudessem chegar à população interessada e de forma mais assertiva. Além disso, sua presença digital permitiu com que possíveis céticos acompanhassem a evolução das companhias e de seus números de forma mais dinâmica e em uma relação direta. (BACEN, 2019; XP INC, 2021; BTG Pactual, 2018).

As instituições financeiras bancárias são as empresas mais estabelecidas no setor em nível de ambiente regulatório e disponibilidade de capital. As IFs usam esta estabilidade para gerar barreiras à entrada, investimentos em tecnologias e compra ou geração de fintechs para ganhar novos clientes ou não perder para as entrantes. O Brasil tem um relevante nível de concentração em cinco instituições, tendo um salto nas três primeiras em nível de concentração de 38,7% em 2000, para 76,4% em 2015, padrão notado também em outros países desenvolvidos como Japão, Reino Unido e Estados Unidos que tiveram respectivamente saltos no nível de concentração de 35% em 2000 para 44,7% em 2015, 30,4% em 2000 para 51,4% em 2015 e 21,4% em 2000 para 34,8% em 2015 (Hordones, Sanvicente, 2021, p. 129). Na América Latina, nota-se o acentuado aumento no nível de concentração nas três principais instituições financeiras durante esse período, tendo por exemplo a Colômbia que saltou de 32,1% em 2000 para 70,7% em 2015, a Argentina que saltou de 32,3% em 2000 para 51,8% em 2015 e Uruguai que saltou de 34,9% em 2000 para 69,4% em 2015.

3.3.2. NOVAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

As novas instituições financeiras estão em desenvolvimento de negócios mais atreladas a iniciativas de crédito e investimentos com alto nível agregado de tecnologias. Nascem no

ambiente e para o ambiente digital, com particularidades de desenvolvimento parecido com as fintechs. A análise passa do processo de desenvolvimento regulatório para o surgimento das instituições financeiras de crédito SCDs e SEPs, mas vale apontar o surgimento de modelo de negócios que apesar de não configurar como instituição financeira, nascem dentro de um controle regulatório (estes feitos pela CVM) e com os mesmos estímulos e características das SCDs e SEPs. Os correspondentes bancários possuem um relevante nível de arcabouço regulatório a ser cumprido, atuam expressiva ou exclusivamente no ambiente digital e tem como objetivo a contribuição para a população de forma direta ou indireta na intermediação de crédito para instituições financeiras parceiras.

As Sociedades de Crédito Direto (SCDs) atuam com foco em operações de empréstimos, financiamentos e aquisições de direitos creditórios, unicamente por plataforma eletrônica e que toda origem de recursos a ser utilizado, deve vir por capital próprio, demandando pedido de aumento de capital toda vez que aumentar a sua estrutura de oferta de crédito e tendo como modelo de negócios o spread bancário na oferta do crédito. As SEPs realizam operações de crédito entre pessoas, no modelo de *peer-to-peer lending*²⁴. A participação das SEPs neste modelo de crédito é na intermediação entre credores e devedores e tem como modelo de negócios uma taxa pela intermediação. As SEPs diferentemente das SCDs podem realizar captações de recursos do público, desde que estejam exclusivamente vinculados à operação de empréstimos e tem como restrição o teto de empréstimo por pessoa por transação de R\$15 mil reais (Bacen, 2018)

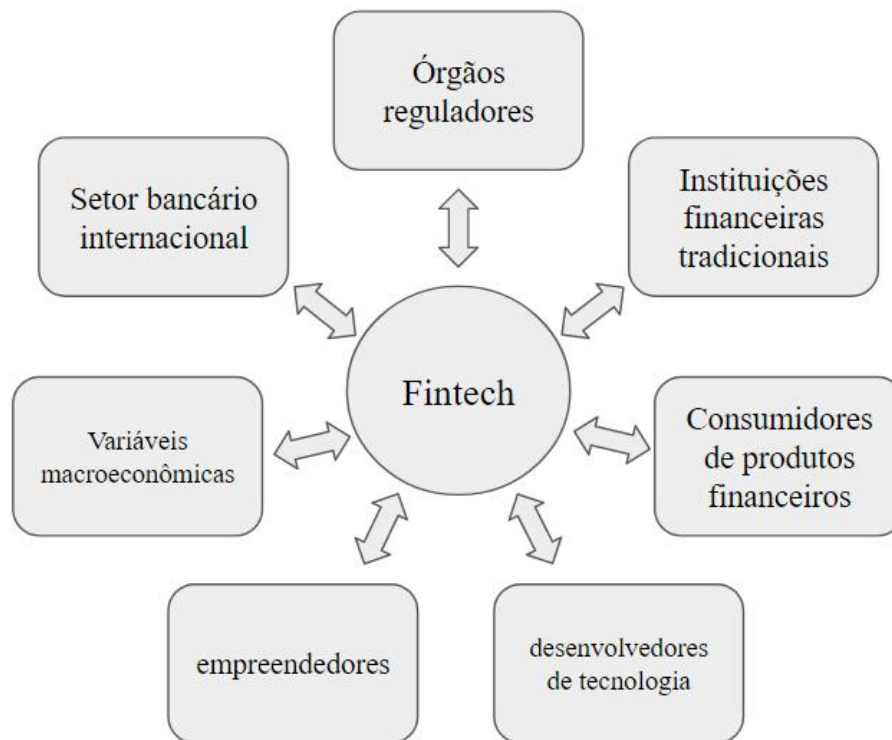
Os correspondentes bancários atuam na intermediação entre clientes e instituições financeiras, oferecendo serviços de pré-análise de crédito em ambiente digital. Há alguns correspondentes bancários que já internalizam na sua atuação a primeira análise de crédito, para já direcionar para a instituição financeira parceira o histórico financeiro do usuário, realizando este processo com uso de inteligência artificial para apontar já para o usuário se ele tem um crédito pré-aprovado. Os correspondentes não podem por legislação ofertar crédito diretamente, estão restritos a intermediar e tende a ter seu modelo de negócios atrelado a indicações dos clientes que realizaram a análise em suas plataformas.

²⁴ Peer to peer Lending ou Empréstimos P2P é caracterizado pelo uso de plataformas na internet para captação e distribuição entre valores sem a intervenção direta de uma instituição financeira tradicional. No modelo das SEPs, costuma ocorrer o empréstimo de uma ou mais pessoas para um terceiro intermediado pela instituição.

3.3.3. FINTECHS

O ecossistema no qual as fintechs estão inseridas no setor bancário é dado por sua relação com cinco principais agentes: Órgãos reguladores, Instituições financeiras tradicionais, consumidores de produtos financeiros, desenvolvedores de tecnologias e pessoas e empreendedores (Braido, Klein, Papaleo, 2020). A sua relação com estes atores se dá de forma distinta, tendo todos seus níveis de relevância e impacto para o desenvolvimento, porém, pode-se acrescentar mais dois agentes de impacto nas fintechs: As variáveis macroeconômicas e o setor bancário internacional. A figura 4 aponta o ecossistema das fintechs, mostrando sua relação com diferentes agentes que vão desde reguladores, concorrentes e parceiros, clientes e fatores que podem impactar estas empresas.

Figura 4 – Ambiente das fintechs



Fonte: Elaboração própria com base em Braido, G.; Klein, A.; Papaleo, G. Facilitadores e Barreiras enfrentadas pelas Fintechs de Pagamentos Móveis no Contexto Brasileiro. p. 25

1. Os órgãos reguladores tem sua relação com as fintechs por ser o responsável por implementar e fiscalizar políticas e regulações, visando otimizar o ambiente bancário.
2. As instituições financeiras tradicionais se relacionam de diferentes formas com as fintechs como intermediação de pagamentos e contribuição de informações financeiras (no ambiente de open banking), até em níveis concorrenciais por alguns clientes e

diferenciais de produtos e serviços. Além das instituições financeiras bancárias, existem as instituições financiadoras de recursos para as fintechs, como *Equity Crowdfunding*, *Private Equity* e *Venture Capital*²⁵ que através de injeção de recursos, ajudam para que as fintechs invistam para crescer, desenvolver produtos e crescerem suas bases de clientes.

3. Consumidores de produtos financeiros são pessoas e empresas que demandam e utilizam os produtos financeiros das fintechs.
4. Os desenvolvedores de tecnologia junto aos outros funcionários, são a força de trabalho que possibilitam o surgimento de produtos e serviços das fintechs, contribuindo para o desenvolvimento do mercado. Vale apontar que a mão-de-obra nas atuações principais de fintechs, como pessoas de produto (Product Owner e Product Manager²⁶), desenvolvedores de software, designers entre outros profissionais relacionados diretamente a tecnologia, tem sido cada vez mais escassa em níveis mais especialistas e as fintechs, assim como outras empresas de tecnologia e os bancos tradicionais, tem despendido cada vez mais de recursos e pagamentos para pessoas atuarem nestas posições. Além disso, outro fator é também o aumento concorrencial por essa mão-de-obra de empresas fora do país para atuações remotas em empresas estrangeiras.
5. Empreendedores são as pessoas que contribuem com a ideação e assumem os riscos na inserção de novas tecnologias, em troca de maior acesso a especializações de mercado.
6. As variáveis macroeconômicas acionam a perspectiva das fintechs como impacto direto ou indireto em seus negócios, como inflação, taxa de juros e crescimento do PIB. Isto porque estas variáveis afetam a taxa de consumo ou reservas dos clientes, taxa de investimentos em ativos financeiros, tomada de crédito, entre outras relações que afetam os clientes e indiretamente as fintechs ou afetam diretamente as fintechs como o nível de remuneração da dívida que o cliente captou com essa fintech.
7. Setor bancário internacional é o comparativo (*benchmark*) que as fintechs tem utilizado para comparar o desenvolvimento de seus negócios, produtos e setor com

²⁵ Private Equity e Venture Capital são instituições financeiras privadas que utilizam recursos próprios e de terceiros para aplicações de recursos financeiros em ativos ou empresas a título de dívidas ou participações privadas.

²⁶ Product Owner é o profissional que atua com a responsabilidade por maximizar o valor de uma solução/produto gerado nas empresas a partir de metodologias ágeis. Já o Product Manager é o responsável pela entrega em alto nível para os usuários, precisando ter uma visão holística da parte tecnológica, experiência do usuário e a estratégia de marketing.

relação a outros países, principalmente os países mais desenvolvidos. No contexto brasileiro atual, as fintechs tem acompanhado a tendência nestes principais países como precessão ao que pode ser uma demanda latente ou inovação no cenário nacional.

As fintechs atuam plenamente em busca de melhorias de serviços financeiros que lhes dê diferencial de mercado com relação aos outros atuantes no setor, a sua disputa no surgimento do movimento não era com as instituições que já estavam atuando, era com as outras entrantes dado que os públicos atacados não eram o foco de atendimento das incumbentes (TEIXEIRA, 2020). A digitalização plena de suas estruturas e o foco em nichos de mercado que não era priorizados ou ignorados pelo setor bancário, como as classes C, D e E, pequenas e médias empresas e públicos isolados geograficamente, fez com que o modelo de negócios da fintech, focado em ambientes digitais e sem estruturas de atendimento físicas, fosse parte relevante do seu ganho de mercado. As principais instituições incumbentes que preteriam essas classes, seja pelo alto custo de acesso a essa base ou pelo trade-off no qual faz mais sentido a disputa que já estava estabelecida entre determinados tipos de clientes como as classes A e B e as grandes empresas, que entregaram a estas instituições resultados financeiros bilionários.

Além das fintechs, as techfins são empresas disruptivas via avanço tecnológico que vem gerando oportunidades de ofertar serviços financeiros para empresas que não tem como sua atuação principal o setor financeiro. O modelo de negócio destas firmas é atuar com tecnologia dentro do setor financeiro, oferecendo serviços inovadores e atualizados para empresas, otimizando sua relação com as finanças e gestão financeira. As techfins atuam em ambiente tecnológico integrado ao sistema de gestão das empresas, permitindo com que estas empresas terceirizem desafios financeiros e foquem em outras atuações dos negócios.

Por fim, as fintechs evoluíram em escala acelerada em números de empresas, novas subcategorias e em volume de negócios investido. No período de 2001 até o início de 2022, surgiram 2500 fintechs, empregando um pouco mais de 150 mil funcionários, em 15 categorias e 38 subcategorias. Sobre aportes financeiros nestas empresas, ao longo do período foram realizados 880 negócios com um volume investido de US\$10,4 bilhões. O ano em que mais surgiram fintech foi 2018, com 337 novas empresas, seguido de 2017 com 301, 2016 com 289 e 2019 com 277 negócios (DISTRITO, 2022). Os números apontam o forte crescimento a partir de 2016, com quebra de tendência em 2020 por conta dos impactos da COVID-19. As fintechs lideram os investimentos em startups, seguida de setores como

retailtechs que buscam levar inovações ao varejo, *martechs* ao marketing, *healthtechs* a saúde e *edtechs* a educação.

3.4.CONDICIONANTES DAS INOVAÇÕES DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

A inovação em serviços pode ser categorizada em quatro tipos, de acordo com Sundbo e Gallouj (1998, pág.6): inovação de produto, inovação de processo, inovação organizacional e inovação de mercado. As inovações de processo são parte dos procedimentos ocorridos desde a estrutura de funcionamento até a visualização final, as inovações de mercado são os novos comportamentos dos agentes envolvidos no setor, as inovações organizacionais são novos modelos de gerenciamento e organização e a inovação de produtos pode ser vista no surgimento de novos serviços e meios a serem utilizados diretamente ou indiretamente pelo usuário final.

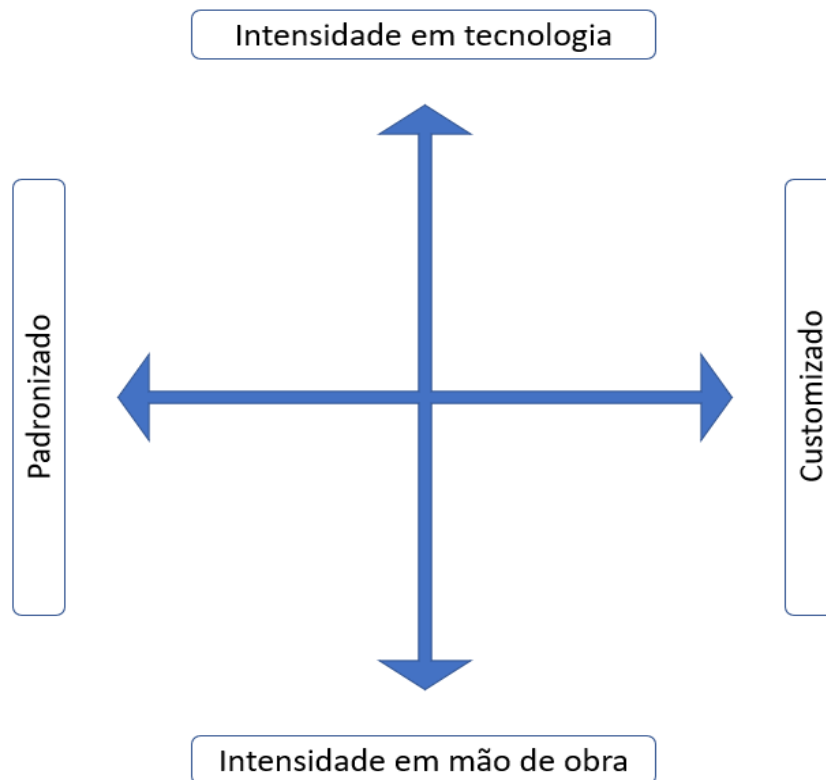
A inovação no setor de serviços tem como característica principal os investimentos em tecnologia da informação, sendo importante além do avanço tecnológico, a contribuição para construção, design e desenvolvimento dos produtos, ouvindo os clientes para os quais se está buscando as evoluções, adequando as necessidades dos consumidores (Mattos, 2017).

Na exploração do entendimento de posicionamento das instituições e do processo evolutivo do setor bancário, pode-se buscar a elucidação de Mattos através de Sundbo e Gallouj:

“Sundbo e Gallouj (1998, p. 10) desenvolvem um modelo que pode ser uma maneira de entender a tendência geral de desenvolvimento do segmento de serviços e, conseqüentemente, entender o desenvolvimento das atividades de inovação (...) Os serviços podem depender de tecnologia em maior ou menor grau, tanto na sua produção como na sua entrega. Complementarmente, o serviço pode exigir maior ou menor intensidade de mão de obra” (Sundbo e Gallouj, 1998, p.10 apud Mattos, 2017)

Aproximando da realidade notada no setor bancário brasileiro, pode-se fazer uma releitura da estrutura para explorar o processo evolutivo das instituições financeiras e das *fintechs* no setor para expandir sua base de clientes, atendimentos e qualidade de produtos.

Figura 5: Modelo sobre economia de serviços



Fonte: Adaptação de Sundbo e Gallouj (1998) e Mattos (2017)

A figura 5 ajuda a elucidar o entendimento sobre os participantes do setor bancário e seu posicionamento no processo evolutivo em quatro quadrantes: Intensidade em mão de obra e padronizado ou customizado e intensidade em tecnologia padronizado ou customizado. As firmas que estão mais acima e à direita no primeiro quadrante, estariam na vanguarda e com vantagens mais competitivas com relação as instituições com processos mais intensivos em mão de obras e padronizado, no terceiro quadrante, dado os níveis de ganho de escala pela tecnologia e pelo aumento dos requisitos e expectativa dos clientes finais para produtos e serviços mais customizados.

Para Sundbo e Gallouj (1998), existem 3 forças motoras no cenário interno das organizações: a administração da empresa, os empregados e o setor de P&D (pesquisa e desenvolvimento). A administração da empresa detém a estratégia ou o direcional para qual a empresa deve seguir, tendendo a ser concentrado pelo time de marketing com a tomada de decisão pelos C-Levels.²⁷ dada a relação mais próxima com o mercado e com as expectativas dos consumidores. O departamento de pesquisa e desenvolvimento, ou no caso de serviços

²⁷ C-Levels são executivos seniores mais altos de uma companhia. A letra "C" significa "chief", tendo como cargos mais comuns o de CEO – diretor executivo, CTO – diretor de tecnologia, COO – Diretor de operações e CMO – Diretor de Marketing.

bancários que é mais direcionado para o desenvolvimento de produtos, tem como responsabilidade dentro das instituições garantir que as inovações sejam desenvolvidas e implementadas. Segundo a pesquisa anual Febraban realizada pela Deloitte, o orçamento dos bancos tem aumentado em nível de despesas e investimentos em tecnologia, como forma de acompanhar a aceleração da digitalização dos seus serviços e do seu modo de trabalhar. A figura 6 demonstra no comparativo ano a ano de 2016 até 2020 o orçamento em tecnologia dispendido pelos bancos²⁸. O orçamento contempla a soma entre investimentos e despesas com tecnologia. A segmentação é feita entre *Telecom* (telecomunicações), *Hardware* (parte física de computadores e outros sistemas microeletrônicos) e *Software* (programas, apps, scripts). A maior parte dos investimentos e despesas das empresas foram principalmente em *software*, como pode ser visto nas figuras 7 e 8, sobre o total de investimentos e despesas dos bancos. (Deloitte, Febraban, 2021)

Figura 6 – Orçamento em tecnologia dos bancos (R\$ bilhões)

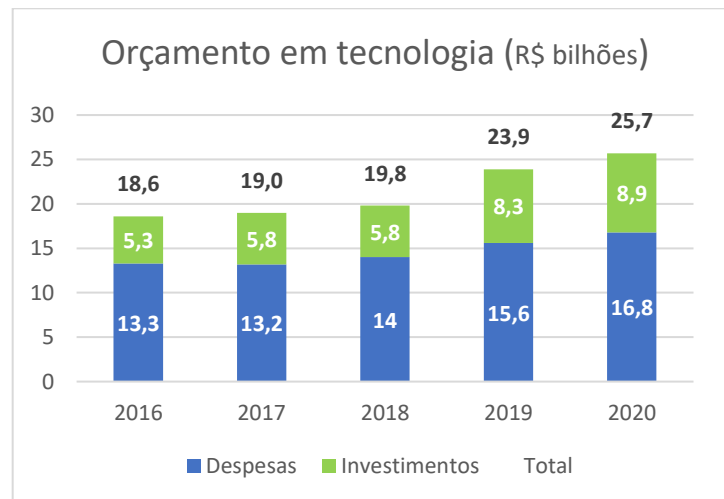


Figura 7 – Total de investimentos em tecnologia dos bancos (R\$ bilhões)

²⁸ Deloitte e Febraban não explicitam se o crescimento dos gastos é em termos nominais ou reais descontados por exemplo a inflação.

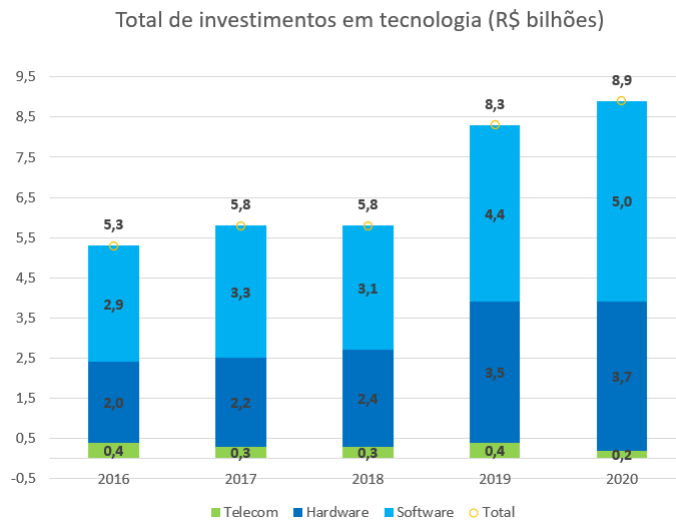
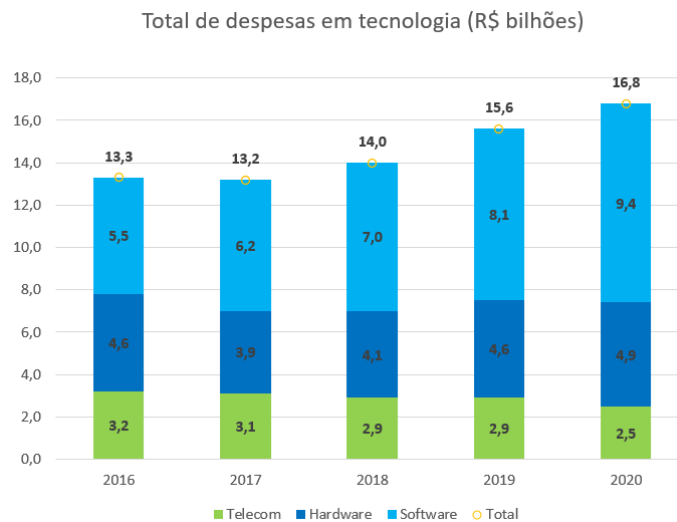


Figura 8 – Total de despesas com tecnologia dos bancos (R\$ bilhões)



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária e Deloitte 2021

Elaboração própria

Por fim, a terceira força motora seriam os empregados ou “empreendedores corporativos”, em Keltner e Finegold as companhias de serviços para permanecerem competitivas em novos mercados, demandam não apenas a oferta de produtos a preços razoáveis, mas entender a que nível estes produtos fazem parte da necessidade individual de seus clientes. Os empreendedores corporativos precisam entender e apontar o processo para identificar e cobrir as demandas dos clientes, construindo consolidadas relações comerciais (Mattos, 2017).

Anderson e Markides (2007, p. 84) complementam com suas visões quanto a inovação nos setores em países em desenvolvimento, com relação a países já desenvolvidos. Para eles a

inovação vai diferir em três relevantes formas do modelo ocorrido entre os dois tipos de países: (i) não se faz necessário identificar “novos” consumidores, pois existem muitos “subconsumidores” e os ainda “não consumidores” a atingir, o que podemos notar semelhança com o Brasil. No período de janeiro de 2020 até junho de 2021 foi feita uma bancarização em massa, principalmente via transferência direta de renda no banco digital Caixa Tem²⁹, gerando um total de 38 milhões novas contas de auxílio emergencial (Caixa Econômica Federal, 2021; Febraban, 2021); (ii) estratégia de não criar novas características de produtos, mas adaptar os produtos existentes a consumidores que têm poucos recursos ou provêm de uma experiência cultural diferente; (iii) esforços devem ser direcionados para estabelecer os ingredientes simples à mercado, como canais de distribuição e capacitação para as demandas dos consumidores a partir de uma base inexistente (Mattos, 2017).

Os autores aprofundam a análise sobre a inovação nos países em desenvolvimento tendo como base quatro pilares: aceitabilidade, acessibilidade, consciência e disponibilidade: (i) A aceitabilidade é a extensão na qual os consumidores estão dispostos a consumir, distribuir ou vender um determinado produto ou serviço. Nos mercados onde os consumidores têm recursos limitados, os inovadores estratégicos criam produtos e serviços que vão se adaptar a necessidade dos consumidores e/ou distribuidores, tendo variáveis como especificidades nacionais, culturas regionais ou aspectos socioeconômicos; (ii) A acessibilidade seria a capacidade da firma em se tornar acessível aos consumidores, com ênfase nos de baixa renda. A busca por atingir os “novos quem” que são os consumidores que não tinham acesso ou subacesso por virtude do seu poder econômico. O fato destes consumidores terem baixo poder econômico, como baixo salário e poder de compra, significava ter um fluxo de caixa alto para bens essenciais e mesmo demandando soluções bancárias e de pagamentos, não se tornam o público alvo das empresas do setor; (iii) A consciência aponta que os consumidores conhecem sobre os produtos e serviços que a empresa vende. Porém, os consumidores de baixo poder econômico tendem a não ser atingidos pela publicidade convencional e construir essa conscientização pode ser um desafio; (iv) A disponibilidade se relaciona a serviços e produtos que os consumidores estão aptos a adquirir e usar. Em economias em desenvolvimento esse processo é fragmentado ou inexistente, sendo assim a distribuição básica pode ser um desafio

²⁹ O Caixa Tem é um aplicativo de serviços sociais e transações bancárias digitais feito e gerido por instituições federais e integrado ao banco Caixa Econômica Federal. Sua construção foi feita para transferência direta de renda do “Auxílio emergencial” durante a pandemia de Covid-19, tendo todos os beneficiários a obrigatoriedade de abertura de conta para recebimentos.

e os inovadores precisam ser engenhosos para distribuir e entregar produtos e serviços para esses nichos.

A visão dos pilares sob a ótica do processo evolutivo do setor bancário aponta os direcionamentos tomados exitosamente por empresas do setor para o entendimento do espaço gerado quando comparado com uma década atrás. A aceitabilidade e acessibilidade com o olhar das instituições financeiras e de pagamentos com isenção de tarifas em contas, acesso a mais serviços e produtos bancários pelo *digital banking*³⁰ (principalmente *mobile banking*³¹).

As fintechs, com autorização de Instituição de Pagamentos (IPs) além dos serviços e produtos já comentados, viram surgir também oportunidades vindas do mercado de câmbio. Para estimular a maior competição no mercado de câmbio e maior acesso ao público, o Banco Central permitiu que IPs pudessem operar no mercado de câmbio, mercado que era englobado por: bancos, sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, sociedades distribuidoras de valores mobiliários e sociedades de câmbio, passando para 182 instituições autorizadas, sendo 32 instituições entrantes classificadas como instituição de pagamentos. O objetivo, segundo o Banco Central, é trazer mais eficiência ao mercado, para buscar atender melhor pessoas físicas, pequenas e médias empresas, fator ratificado pela regulação, que permite movimentações com um limite de US\$100 mil (Banco Central, 2021).

A regulação que permitiu o acesso a serviços de câmbio às fintechs, além da sua autorização, precisou abarcar outras questões para viabilizarem o seu funcionamento e objetivos, como: (i) a redução de custos e riscos para instituições não bancárias operarem; (ii) consolidação das regras de prestação de serviços como a disponibilização do conteúdo; (iii) tratamento uniforme para as sistemáticas de pagamento em aquisições de bens e serviços, buscando maior segurança jurídica para os participantes do mercado de câmbio; (iv) desenvolvimento de modelos de negócios inovadores aderentes às regras cambiais e (v) inclusão dos cidadãos que precisam fazer pagamentos em comércio eletrônico de bens e serviços.

3.5.DIGITALIZAÇÃO DO SETOR BANCÁRIO

A digitalização dos pagamentos e serviços financeiros traz significativos ganhos de escala em diferentes atuações e demandas das firmas no sistema financeiro: velocidade no

³⁰ Acesso a serviços e produtos financeiros por redes eletrônicas, com acesso remoto e sem demandar deslocamentos até uma agência física.

³¹ Mobile banking é acesso a serviços e produtos financeiros via aplicativo ou sistemas eletrônicos com acesso via celular.

atendimento, processos automatizados e melhora no acesso ao sistema financeiro pelas pessoas físicas e empresas. Mas ascende o fato da necessidade de um constante controle sobre riscos de fraude, em decorrências de incidentes que afetem os dados ou patrimônios dos agentes que se relacionam com o setor bancário. Fator esse que é um dos alicerces que explicam o nível de regulação e supervisão sobre o sistema.

A digitalização dos serviços bancários passa por diversos fatores que vão desde aumento de receita, ganhos de escala em produtos, manutenção de competitividade com as entrantes e incumbentes e pelo incremento no bem-estar social. O processo de digitalização passa por todas as barreiras à entradas e o setor bancário tem forte apelo tecnológico pelos excedentes econômicos capaz de gerar e principalmente pelo quantitativo de dados armazenados. A possibilidade de captar mais dados novos, dada a base de usuários e pelo constante e relevante relacional com as pessoas e empresas em uma economia que tem interesse nessa evolução digital dão base para o entendimento dos motivos pelo qual se intensificaram os investimentos em tecnologia e digitalização no setor bancário na última década, como comentado acima. Segundo Petralia, Philippon, Rice e Veron (2019, p. 27), “novas técnicas de revisão de crédito, facilitada pela proliferação de dados e acesso a modelos de aprendizado de máquina (*machine learning*), simplificaram o tempo e processos para aprovação e originação de empréstimos”.

O entrante rompeu diversos paradigmas e padrões do sistema bancário estabelecido por ter embarcado o uso intensivo de tecnologias, buscando ser mais simples e transparentes. O disruptivo papel das novas firmas trouxe para o ecossistema uma “nova forma de fazer banco”, em que a relação entre instituições bancárias e os seus clientes passa de uma relação em que o banco está no centro do controle, para uma busca de um ambiente no qual as decisões e controle sob a situação está na mão dos clientes. (TEIXEIRA, 2020). O padrão de posicionamento das fintechs é: máxima redução de custos (sem custos fixos como agências), aumento da concorrência, uso intensivo de tecnologias principalmente em ganhos de escala e ampliação de acesso a serviços financeiros, com enfoque em clientes que não eram atendidos ou eram mal atendidos, como pessoas de baixo poder aquisitivo e pequenas e médias empresas.

As estruturas do SFN e SPB demandam uma elevada robustez tanto de tecnologias e interoperatividade entre as instituições, quanto para a gestão de possíveis falhas e riscos de fraudes no sistema. Podendo afetar os clientes das instituições tanto na sua estrutura interna (relacionamento do cliente direto com a instituição), quanto no relacional com outras

instituições como por exemplo em uma transferência interbancária. No estudo de caso realizado pelo Banco Central em 2021, em um levantamento com dez instituições operadoras de Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMFs)³², foi identificado que todas analisadas possuem processo de gestão de incidentes estabelecidos, com procedimentos para tratamento de incidentes online. Além disso, todas já tinham contratado serviços de TI, dispendo de procedimentos específicos a serem observados em caso de interrupção dos serviços, especificação de prazos para retomada dos serviços em caso de indisponibilidade por cenários e estabelecimento de planos de continuidade de negócio (PCN) (Bacen, Relatório de Estabilidade Financeira). Segundo Mattos de Farias, para Buzzachi, Colombo e Mariotti (1995):

“apesar dos estudos de difusão de tecnologia serem comumente focados no setor manufatureiro, os serviços financeiros representam o segmento que mais tem experimentado mudanças devido à introdução de novas tecnologias. Por serem os principais usuários de Tecnologia de Informação – TI, os bancos, por exemplo, se transformaram em atraentes empresas para o estudo de inovação tecnológica em serviços.” (Mattos, L; Farias, D. A evolução do mercado brasileiro de meios de pagamentos eletrônicos e o dispositivo Mobile, pág. 14, 2017)

No panorama do setor bancário e a entrada de novos concorrentes, a tecnologia é tida como um fator-chave na definição de melhores níveis de produtividade, qualidade, preço e flexibilidade das empresas (TEIXEIRA, 2020). Os avanços tecnológicos deram origem a um expressivo crescimento na adoção de novas tecnologias no setor bancário e no surgimento de novos mercados e modelos de negócios que desafiam não só as incumbentes em suas atuações principais, mas no surgimento de novas atuações dentro do setor bancário. O tratamento de dados por exemplo, o seu uso passou a ser um forte gerador de inteligência de negócios, aparecendo empresas atuando diretamente com a inteligência no tratamento de dados como produto, além das construções de estruturas dentro das incumbentes voltadas apenas para gerar inteligência de dados na tomada de decisões (COGNIZANT, 2017).

A tecnologia como base permitiu a análise dos agentes atuantes no setor e a mudanças em suas infraestruturas e aspirações para um ambiente mais digitalizado, inclusivo e olhando significativamente para o que estava sendo feito em outros países. A ascensão das inovações, tendo como um dos principais participantes as fintechs, trouxe mais do que inovações, a

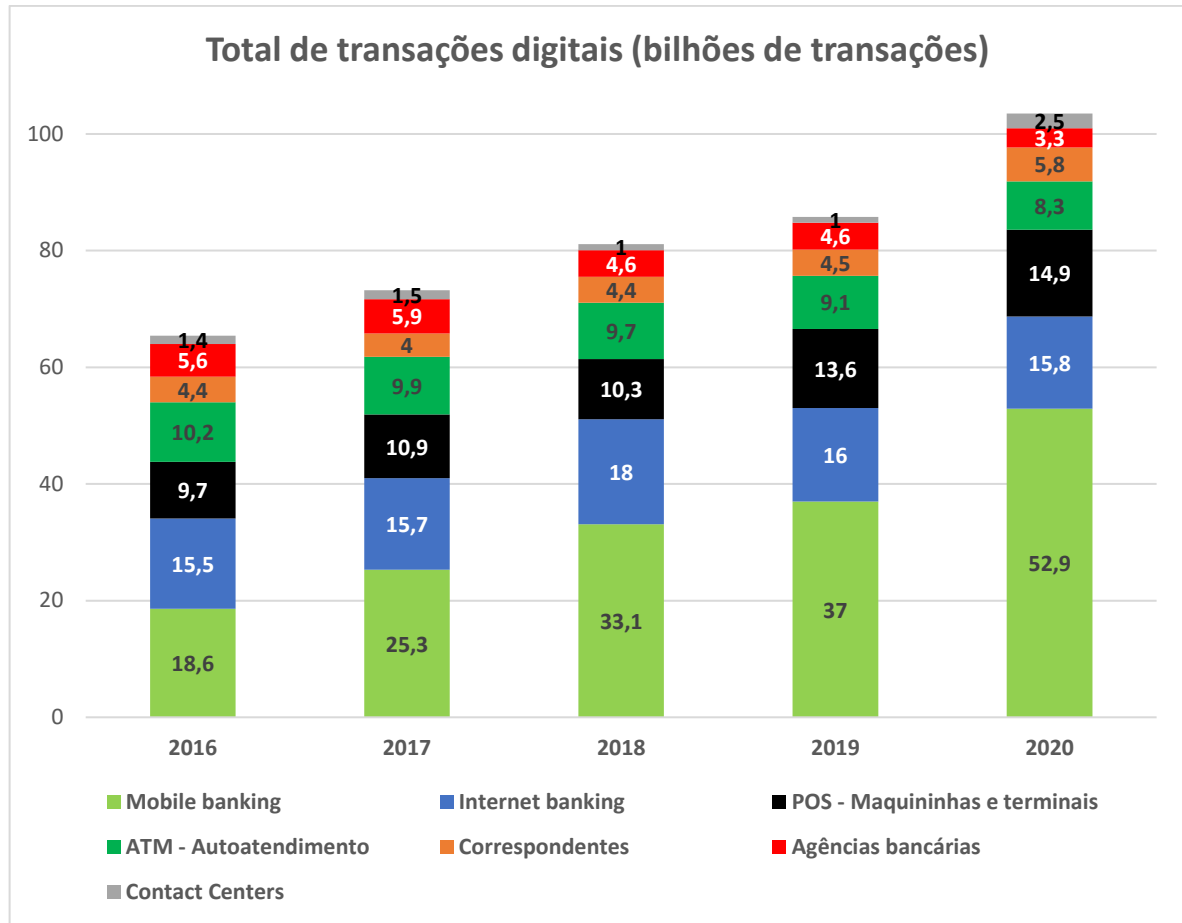
³² Infraestruturas do Mercado Financeiro são integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) em serviços de compensação de cheques, compensação ou liquidação de ordens eletrônicas de débito e de crédito, transferência de fundos e de outros ativos financeiros, compensação e liquidação de operações com títulos e valores mobiliários, compensação e liquidação e compensação de operações em bolsas de mercadorias de futuros e de depósitos centralizado de registro de ativos financeiros e de valores mobiliários. (BaCen, Infraestruturas do mercado financeiro). Vale ressaltar que as Infraestruturas do Mercado Financeiro não são necessariamente Instituições Financeiras.

migração na dinâmica do poder relacional do setor, migrando das instituições para os usuários (TEIXEIRA, 2020).

A digitalização do setor bancário tem também como um dos seus principais colaboradores a disseminação do uso de *smartphones*, no surgimento e possibilidade de utilizar produtos e serviços de diferentes empresas e pessoas através de aplicativos a serem consumidos nestes aparelhos. O outro colaborador que integra ao surgimento e largo uso dos *smartphones*, é a melhoria em telecomunicações, como a velocidade e estabilidade de banda larga (*internet*). Os dois colaboradores possibilitam a criação por exemplo de bancos digitais com relevante nível de segurança e acessibilidade para uso em *smartphones* (TEIXEIRA, 2020; DAPP, 2014).

O crescimento da penetração de tecnologia no setor bancário, alinhado à modelo de negócios mais inovativos, gerou oportunidades para bancos e fintechs sem a necessidade de grandes volumes de aportes financeiros, focando na criação de produtos que estariam diretamente mais alinhados aos interesses dos clientes finais, para serem consumidos por meio dos *smartphones*. Este processo trouxe mais concorrência ao setor e reconfigurou a relação dos bancos com os clientes, trazendo-os para o centro de análise sobre quais produtos desenvolverem e ficarem mais competitivos.

Figura 9 – Total de transações digitais



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária e Deloitte 2021

Elaboração própria

A figura 9, aponta o total de transações digitais e elucida o expressivo aumento do número de transações via mobile banking, assim como o seu aumento de market-share com relação a outros meios de pagamentos digitais. O aumento do número de transações como pode ser visto está atrelada a digitalização das transações bancárias. No período de 2016 até 2020, o número de transações aumentou de 65,4 bilhões para 103,5 bilhões de transações, um aumento de 58% em apenas quatro anos. O aumento foi mais expressivo em transações via mobile banking (representando mais da metade das transações), fator impulsionado pelos avanços do uso de smartphones e da digitalização no consumo de produtos e serviços financeiros.

O resultado notado do início do processo digital, para a digitalização em massa no consumo de produtos e serviços bancários, expôs as instituições financeiras tradicionais que buscassem se digitalizar o mais depressa possível. A negligência no atendimento a determinados nichos da população estava sendo a oportunidade para as entrantes, no entendimento da possibilidade de escala para atender estes novos nichos de clientes, os

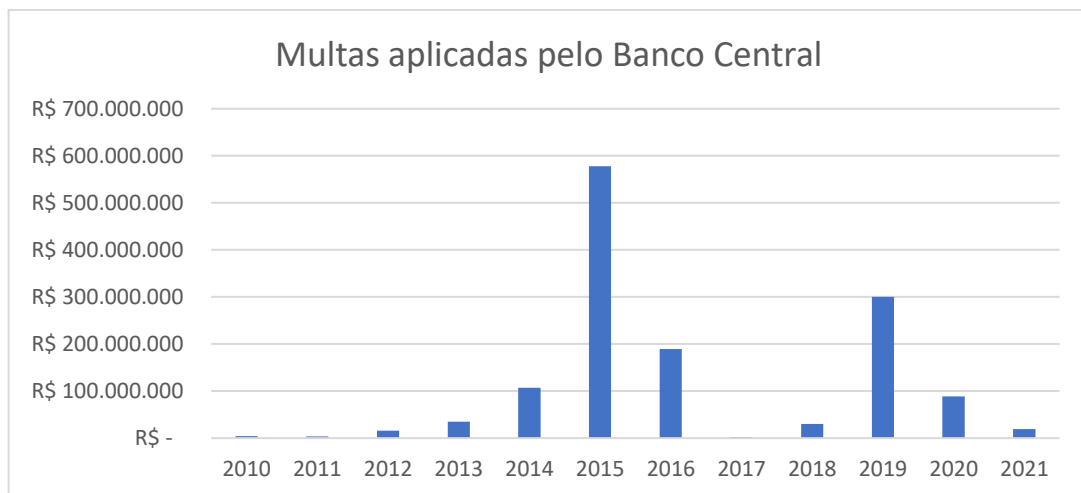
bancos tradicionais digitalizaram suas estruturas no atendimento, para então concorrer por estes novos clientes e reter os que estavam sendo atendidos. O acesso a base foi possibilitado por ter uma estrutura de atendimento escalável e digital, sem comprometimento no mesmo nível de custos ao nível que for aumentando o número de clientes. Além disso, para concorrer com os novos digitais, os bancos incumbentes precisaram apertar suas margens de receitas com esse novo nicho de cliente, tendo que aplicar, por exemplo, isenções de manutenção de conta, anuidade de cartões e determinados níveis de descontos em serviços de pagamentos.

A concorrência para os bancos tradicionais vai além dos bancos digitais que disputam na oferta de produtos e serviços financeiros direto para os clientes. O avanço tecnológico, a digitalização do setor e a maturidade dos agentes econômicos permite que surjam fintechs que atuam no modelo “*as a service*”, como já explorado nas barreiras à entrada. A atuação destas firmas que contratam fintechs de tecnologia “*as a service*” é tanto para ser um novo banco digital, reduzindo os custos fixos e demandas regulatórias e assim reduzindo barreiras à entrada e fricção de processos, até mesmo empresas que vão continuar atuando fora do setor bancário. Este modelo de fintech tem sido contratado, por exemplo, por empresas varejistas de moda e vestuário, para que estas possam ofertar contas digitais para os clientes como estratégia de fideliza-los, já que é um setor que possui mais desafios com relação a diferencial competitivo além de preço.

4. IMPACTO GERADO PELA EVOLUÇÃO DO SETOR

O ecossistema do desenvolvimento do setor bancário permitiu a forte entrada tanto do lado de novas empresas atuantes, quando de pessoas que antes estavam subutilizando serviços e produtos financeiros ou não estavam inseridas no ecossistema. A desburocratização do setor precisou estar alinhada a manter fatores de proteção dos dados e segurança pelas empresas, quanto dos usuários. A digitalização dos serviços financeiros, apesar dos pontos positivos, como melhoria na dinâmica de uso e maior acessibilidade, trouxe também maior risco de uso do ponto de vista de segurança. Os ataques cibernéticos ficaram cada vez mais sofisticados e os incidentes de vazamento de dados aumentaram significativamente. O setor financeiro foi um dos setores que mais sofreram com vazamento de dados em 2019 e 2020, atrás apenas do setor de saúde e energia, em custos gerados por vazamento de dados, que foi de US\$ 5,85 milhões ao longo dos dois anos. O crescimento acelerado e as inovações do ecossistema exigiram adaptações mais rápidas e o descumprimento de normas levaram a aplicação de R\$ 900 milhões.³³ em multas nos últimos dez anos no Brasil.

Figura 10 – Multas aplicadas pelo Bacen ao setor financeiro



Fonte: Bacen. Valor das Multas, 2022. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/valordasmultas>

Elaboração própria

A figura 10, aponta o valor ano a ano das multas aplicadas pelo Banco Central ao setor financeiro. O valor médio das multas foi de R\$25 milhões, com aumento do valor ao longo do período causado principalmente por incidência de casos. O ano de 2015 foi o maior no

³³ O valor total em multas no período de 2010 até 2021 foi de R\$ 1,373 bilhão ao setor financeiro segundo o Bacen, porém o arcabouço legal e normativo na Lei nº 13.506/17 e Resolução nº 131/21 estabelece limites de cobrança de multas em um único PAS, acarretando em um valor passível de cobrança inferior em alguns casos.

período, causado principalmente pela recorrência de descumprimento das normas de *KYC*³⁴ (IDWALL, 2021; IBM, 2021; Bacen, 2022).

A transformação digital demandou cada vez mais robustez em estruturas para proteger a confidencialidade dos dados financeiros, dado o maior acesso e a maior distribuição destes dados entre as instituições. A responsabilidade e transparência no tratamento dos dados é vista como um dos pilares para a manutenção de uma estrutura regulatória e confiança dos usuários e dos reguladores que permita o apoio a práticas inovativas das empresas. A incidência e reincidência de vazamento de dados pode afetar a celeridade das inovações no ecossistema, culminando no surgimento até mesmo de empresas especializadas em produtos no qual buscam soluções que mitiguem e combatam riscos cibernéticos de vazamento de dados. (DINIZ; FACÓ; CSILLAG, 2009; TEIXEIRA, 2020)

A busca por um ambiente digital mais protegido e os fatores de incidência de vazamento de dados levou ao surgimento de empresas que atuam como seu negócio principal a proteção dos dados e a mitigação de riscos cibernéticos. Estas firmas atuam tratando e validando dados, verificando riscos de exposição de dados em ambientes digitais e possíveis falhas de segurança. Além destas empresas, foram feitos movimentos regulatórios para proteger e definir como deve ser feito o tratamento de dados. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) foi feita acompanhando parâmetros internacionais para regular as atividades de tratamento de dados pessoais e proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. Apresenta segurança jurídica e padronização de regulamentos e práticas na proteção de dados entre as empresas, seja no meio físico ou digital. (MPF, 2019; BRASIL, 2018).

A centralização das informações e hospedagem das plataformas foi outro fator que evoluiu significativamente no período analisado. Os avanços tecnológicos de empresas de tecnologias, geraram impacto também no setor bancário, com a migração da hospedagem de informações e sistema de ambientes físicos próprios como servidores, terceirizando para ambientes de hospedagem *em nuvem*. A migração para o ambiente de armazenamento em nuvem, gerou processos que contribuíram para um ambiente mais digital para o processo inovativo do mercado, apresentando celeridade de escala e otimizações de desenvolvimento de novos produtos e tecnologia, assim como já foi comentado sobre as vantagens deste

³⁴ *KYC* ou Know your customer (conheça seu cliente) é uma expressão recorrente no mundo dos negócios, utilizado principalmente no setor bancário e financeiro. As normas de *KYC* regulamentam os setores para garantir o equilíbrio do mercado, mitigar riscos financeiros e combater atividades ilícitas como lavagem de dinheiro e corrupção (IDWALL, 2019)

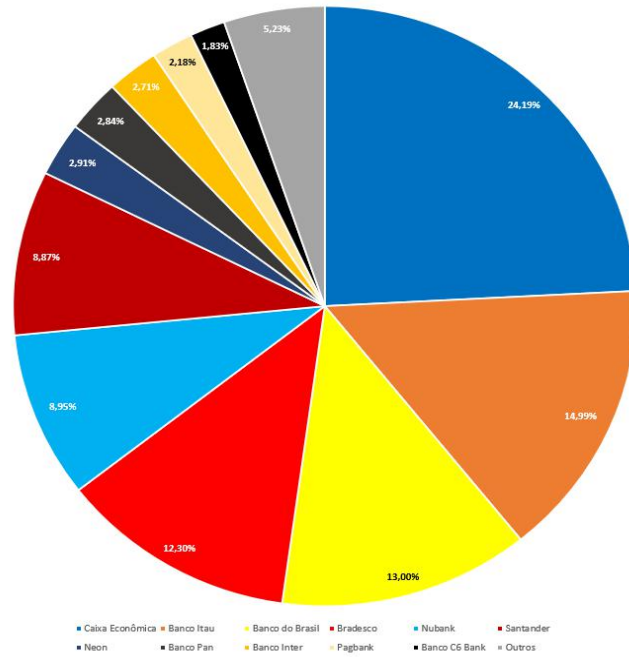
modelo de armazenamento (ANDRADE; DIAS; RAMOS; SOUZA NETO, 2015; RODRIGUES JÚNIOR, 2015; RODAMILANS, 2020).

4.1.PARTICIPAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES NO SETOR BANCÁRIO

O Brasil é um grande concentrador de investimentos em fintechs na América Latina, tendo, por exemplo, em 2019 a representatividade de 50,5% dos investimentos recebidos por startups da área financeira na região, no volume financeiro de US\$2,49 bilhões em 222 negócios (Bank of International Settlements, 2019; IDWALL, 2021). As maiores fintechs brasileiras levaram em média 1 ano e 11 meses para alcançarem 1 milhão de clientes e 3 anos e 9 meses para alcançarem 5 milhões. O número de contas digitais já ultrapassou o número de brasileiros, alcançando a marca de 250 milhões de contas digitais até 2021 (Bacen, 2021; IDWALL, 2021).

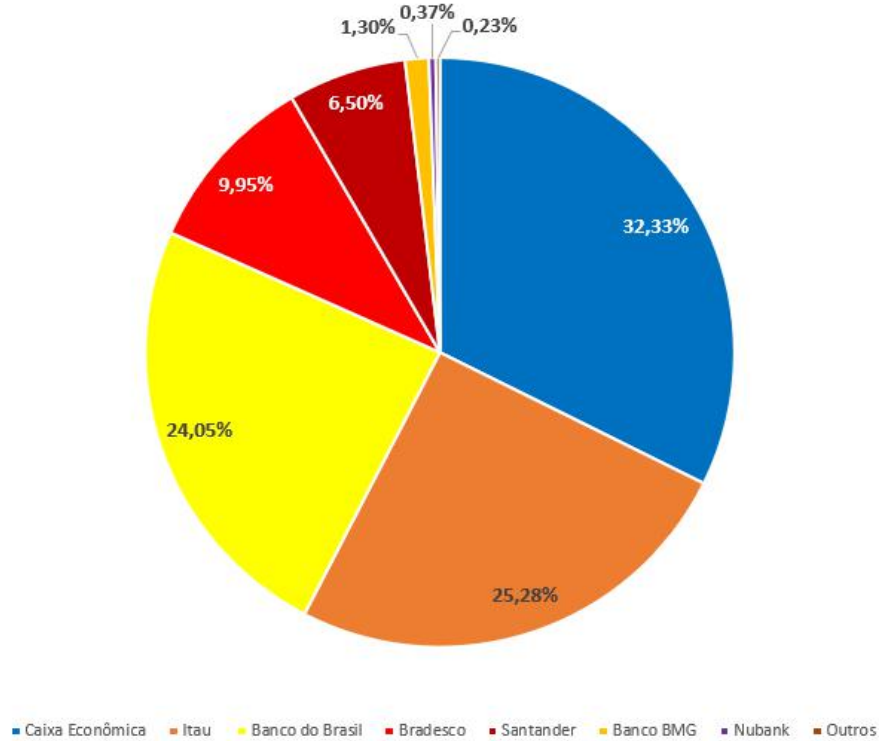
Para concluir, o percentual de tamanho de mercado das principais instituições incumbentes permaneceu relativamente estável ao longo do período analisado sob a ótica do número total de contas, apesar do crescimento das fintechs. As entrantes ganharam milhões de clientes, mas as grandes instituições assim como já comentado, buscaram seguir a tendência do setor e tiveram também grande aumento no número de clientes. O que podemos inferir a partir disso é que os usuários se tornaram multibancarizados. Ou seja, um mesmo usuário passou a ter conta ativa no Itaú, Nubank, Banco Inter e etc, o que explica o fato das 22 instituições analisadas terem ao todo aproximadamente 600 milhões de contas no fim de 2021, no levantamento realizado tendo como fonte as apresentações de resultados das empresas.

Figura 11 – Market-share do setor bancário 2021 por contas



Fonte: Relatórios anuais de 2021 das instituições (Relação com Investidores)
Elaboração própria

Figura 12 – Market-share do setor bancário 2016 por contas



Fonte: Relatórios anuais de 2016 das instituições (Relação com Investidores)
Elaboração própria

A análise aponta que as cinco principais instituições tradicionais: Caixa Econômica, Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Santander detém 64,5% do market-share do mercado. A

Nubank, já ultrapassou em número de clientes o Banco Santander em 500 mil clientes e gera uma análise sobre o setor de não mais cinco principais instituições bancárias, mas de seis instituições, tendo em vista o distanciamento no número de clientes para o restante das outras empresas.

A Caixa Econômica atingiu em 2021, 145 milhões de contas, impactado principalmente pelos novos entrantes do auxílio emergencial, a empresa é seguida pelo Itaú, que alcançou 90 milhões de contas, com crescimento expressivo no digital, além do banco digital próprio Ita que alcançou 10 milhões de contas digitais e o Bradesco (74 milhões de contas) com estratégia parecida, alcançando também 10 milhões de contas digitais. O Banco do Brasil (78,3 milhões de contas) e Santander (53,4 milhões de contas) seguiram crescendo em ritmo menos acelerado do que as outras instituições, seus relatórios anuais apresentaram estratégias de crescimento por canais digitais. Por fim, o Nubank fundado em 2013 alcançou 53,9 milhões de contas, ultrapassando uma das cinco principais instituições bancárias e realizando IPO³⁵ no final de 2021.

Nota-se que o setor tem, depois das seis principais instituições, a presença de bancos digitais com base de clientes em milhões de usuários, mas ainda bem distante das seis primeiras e em sua maioria são empresas que focam em perfis de usuários específicos, como em determinadas classes sociais ou tamanho de empresas. Os bancos digitais que possuem essa característica são os bancos Neon com 17,5 milhões de contas, Banco Pan com 17,1 milhões de contas, Inter com 16,3 milhões de contas, Pagbank com 13,1 milhões de contas e C6 Bank com 11 milhões de contas no final de 2021. No total, estas empresas detêm algo por volta de 12,5% das contas no setor.

A figura 11 aponta o market-share do setor bancário em 2021, considerando as 22 principais empresas que atuam na oferta de conta bancária, captando as informações através dos seus resultados financeiros divulgados em seus *releases* nas relações com investidores. A apuração foi realizada pelo total de contas bancárias nas instituições, considerando que a usual análise de market-share por crédito teria discrepância entre as instituições, já que as instituições de pagamentos (fintechs), não podem por determinação do Bacen, ofertar crédito com os recursos de terceiros custodiados na instituição, ato permitido e amplamente realizado pelos bancos (Bacen, 2021). A análise de market-share sobre lucro também foi

³⁵ IPO ou Oferta pública inicial é um tipo de oferta pública em que as ações de uma empresa são ofertadas para um público geral em uma bolsa específica pela primeira vez. O processo de IPO transforma a empresa de capital fechado para capital aberto, precisando obrigatoriamente reportar seus números.

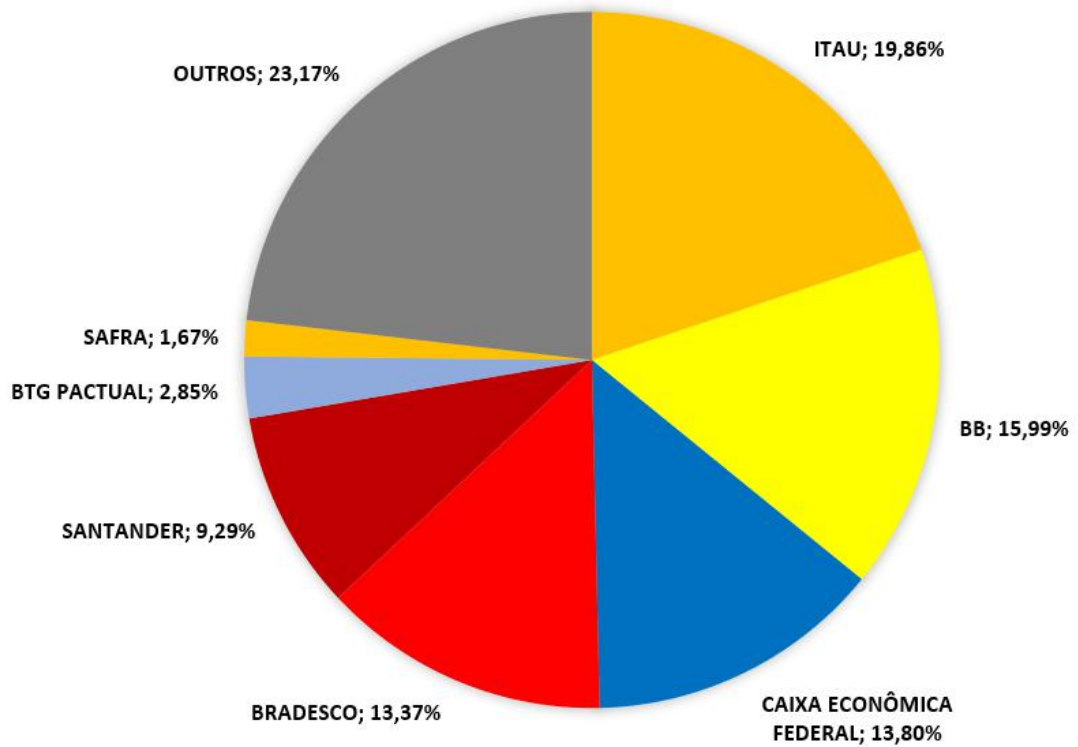
desconsiderada, tendo em vista os posicionamentos estratégicos entre bancos e fintechs, sob a ótica que as fintechs buscam investir o excedente financeiro, isto quando não realiza captações com investidores para acelerar o crescimento. Já a figura 12 aponta o market-share do setor bancário em 2016, considerando as 22 principais instituições. A evolução ao longo dos cinco anos aponta a pulverização com os novos entrantes e no ganho de mercado de empresas como o Banco Inter, Original, Agibank e principalmente o Nubank, que foi fundado em 2013.

Visto que o aumento da participação das demais instituições (além dos cinco grandes bancos) pode ser explicado pela expansão da multibancarização, vale a pena analisar a participação da captação de depósitos das instituições como indicador complementar sobre a modificação do market-share no período analisado.

Isto porque apesar das fintechs terem ganhado espaço em número de clientes, ainda há uma maior concentração dos depósitos nas principais instituições, assim como da carteira de crédito. O total de depósitos é o que pode indicar melhor a concentração do setor neste contexto, tendo em vista que apesar do usuário ter conta ativa em várias instituições, ele pode ter contas contabilizadas que são inativas na prática ou que utiliza com pouca frequência em relação às demais que possui em outras instituições, principalmente em ambientes de isenções de custos de manutenção e de produtos financeiros.

A figuras 13 e 14 mostram, aponta o nível de market-share sob a ótica de depósitos totais no setor bancário no terceiro trimestre de 2021 e no quarto trimestre de 2016, demonstrando que há ainda uma concentração nas cinco principais instituições e que por exemplo o Nubank que fica em quinto em número de clientes, ocupa somente a décima segunda posição no market-share de depósitos, com 0,85% do market-share e alocado no gráfico em outros.

Figura 13 – Market-share depósitos totais 3º trimestre 2021 do setor bancário

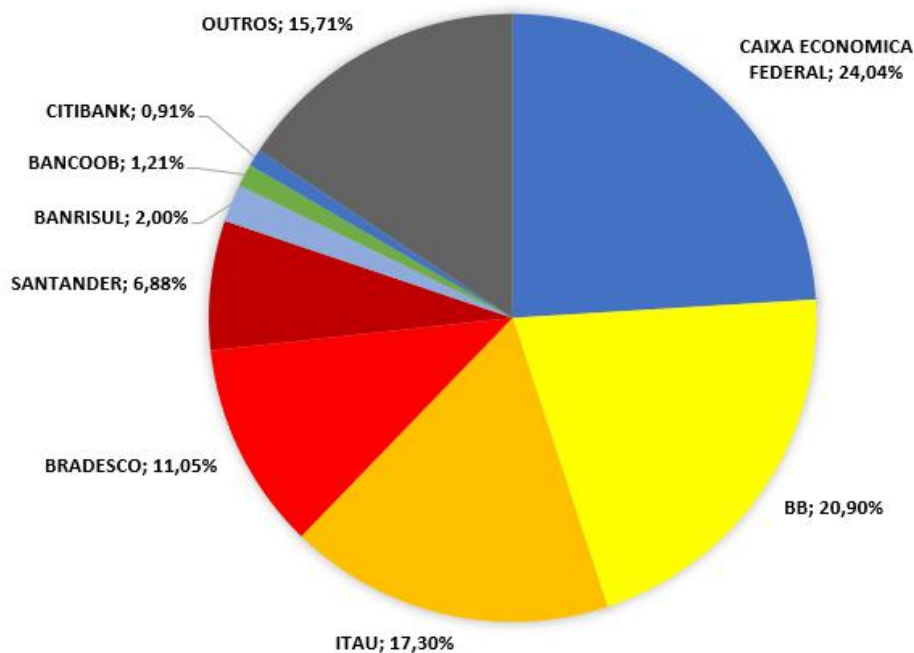
MARKET-SHARE - DEPÓSITOS TOTAIS 3º TRIMESTRE 2021

Fonte: Bacen, IF.data. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/#>. Acesso em: 05, mai. 2022

Elaboração própria

Figura 14 – Market-share depósitos totais 4º trimestre 2016 do setor bancário

MARKET-SHARE - DEPÓSITOS TOTAIS 4º TRIMESTRE 2016



Fonte: Bacen, IF.data. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/#>. Acesso em: 05, mai. 2022

Elaboração própria

Por fim, o volume de depósitos totais no setor saltou de R\$2,13 trilhões em 2016 para R\$4,28 trilhões em 2021 e a concentração nas cinco principais instituições, caiu de 80,17% para 72,31%, causado principalmente pela queda do market-share nas instituições públicas e mistas como a Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil. O market-share apresenta ganho de mercado das firmas menores, com ganho de 7 p.p. no período de 2016 até 2021.

4.2. BANCARIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

As principais instituições financeiras que eram o sistema básico de acesso da população a serviços bancários eram excludentes de boa parte da população brasileira, fator que era visto também em outros países no mundo, principalmente os países emergentes. O setor bancário estaria repleto de problemas, como a falta de acesso, a centralização na mão de poucas instituições e seletivo para aqueles que são atendidos. A exclusão financeira seria parte de um processo discriminatório do próprio sistema, com pessoas de baixa renda que tinham como inclusão financeira apenas o papel moeda e crediários em redes varejistas (TEIXEIRA, 2020).

Os serviços financeiros digitais, como já comentado, foram um canal na transformação do setor bancário e um dos principais colaboradores para maior acessibilidade da população. As fintechs tiveram papel relevante no processo, por serem um dos vetores da inclusão

bancária, aliado a fatores de simplificação regulatória e experiências bem sucedidas no ambiente internacional (TEIXEIRA, 2020).

A digitalização e automação dos produtos e serviços bancários das entrantes e das incumbentes, permitidos pelos avanços tecnológicos também no acesso como os *smartphones*, foram um dos fatores que influenciaram para a maior inclusão bancária da população que antes era marginalizada ao setor bancário. O setor, mesmo com este novo panorama e com menores barreiras à entrada para as pessoas de baixa renda, ainda apresenta elevados níveis de exclusão financeira da população. Esta característica é notada em países ainda em desenvolvimento e, no período analisado, o Brasil teve um estudo de caso relevante para demonstrar que, mesmo com todo processo evolutivo e facilidade maior de acesso ao setor bancário, são necessárias políticas inclusivas para pessoas que estão marginalizadas no acesso.

O estudo de caso sobre o auxílio emergencial apresenta fatores relevantes para o entendimento na demanda de incentivos estruturais para a inclusão bancária de pessoas de baixa renda, que tem em suas relações com meio de pagamentos a maior presença no uso ainda de papel moeda. O auxílio emergencial “bancarizou” diretamente mais de 12 milhões de pessoas que não tinham acesso a nenhum tipo de conta bancária, mas estas pessoas ainda não estão plenamente incluídas, dada a diferença entre inclusão bancária e inclusão financeira.

Segundo o Banco Central, a inclusão bancária é quando o indivíduo ter acesso a uma conta, seja: corrente, poupança, de pagamentos ou investimentos. Já a inclusão financeira é o “estado no qual toda a população tenha acesso e faz uso, de maneira simples, equilibrada e consciente, de serviços financeiros que tragam ganhos de bem-estar ao cidadão, de maneira conveniente e por preços acessíveis” (Banco Central, O que é Cidadania Financeira, 2015).

Na visão da Parceria Global para Inclusão Financeira (GPFI)³⁶, a inclusão financeira deve remeter a um estado no qual todas as classes e segmentos da população possuem acesso efetivo a serviços financeiros. O acesso efetivo seria a entrega por completo e responsável de serviços atrelado as necessidades dos usuários do setor, dado um custo acessível e de forma sustentável para as instituições. Em uma análise global, a inclusão financeira tem como um

³⁶ GPFI é o mecanismo de implementação do plano de ação endossado pelos líderes do G20 durante a Cúpula de Seul em 2016, funcionando como uma plataforma inclusiva para países pertencentes ao G20, países não pertencentes e partes interessadas no aprendizado, compartilhamento de conhecimento, defesa de políticas e coordenação (GPFI. About GPFI, 2016. Disponível em: <https://www.gpfi.org/about-gpfi>)

dos canais para isso a digitalização como ferramenta para o combate à pobreza e acelerador do desenvolvimento econômico (TEIXEIRA, 2020; GPFI, 2016)

O estudo de caso sobre o banco digital por acesso no *Mobile Banking Caixa Tem* apresenta o entendimento sobre o processo de busca de uma bancarização, para um processo de inclusão financeira. A evolução do aplicativo apresentou fatores que estão ligados a uma busca pela inclusão financeira da população que foi bancarizada no recebimento do auxílio emergencial. O processo que inicialmente começou com a possibilidade de saque e transferência dos recursos recebidos em 2020, em 2022 passou a contar com soluções como: (i) Recarga de Telefone, (ii) Saque sem cartão, (iii) Dicas financeiras, (iv) Gerenciamento de dados no Open Banking, (v) Seguros digitais, (vi) Pix, (vii) Pagamentos de contas, (viii) Empréstimos como antecipação de FGTS e (ix) Recebimento de outros tipos de auxílios e abonos.

A disponibilidade de acesso digital pelo mobile banking e internet banking permitiu que pessoas que estavam geograficamente excluídas no acesso de produtos e serviços financeiros, tivessem a resolução de um problema crônico em um país em desenvolvimento com dimensões terrestres continentais, dada a relação de atendimento anterior que era majoritariamente feita através de agências e a escassez de unidades em locais de interior. As inovações digitais permitiram que as firmas do setor que possuem soluções digitais, sejam instituições bancárias ou fintechs alcancem estas pessoas que estavam excluídas ou tinham elevado nível de restrição de acesso, além da redução de custos para chegar a estes usuários. (BID, IDB INVEST, FINNOVISTA, 2019; TEIXEIRA, 2020)

Para concluir, apesar de todos os avanços na bancarização da população, principalmente nas classes mais baixas e no número de pessoas geograficamente isoladas, existem desafios a serem superados pelas instituições no processo de bancarização da população e de inclusão financeira. No Brasil até o fim de 2021 existiam 34 milhões de desbancarizados, 49 milhões de pessoas sub-bancarizadas e 132 milhões de pessoas sem acesso a crédito, principalmente aqueles com vínculo de trabalho autônomo ou informal (IDWALL, 2021; Febraban, 2022)

4.3. RELAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES COM OS USUÁRIOS

A evolução do setor bancário trouxe para os usuários do sistema bancário a relação no qual ele está no centro da relação, incentivada pelas fintechs na busca por ganho de mercado e na apresentação de diferenciais competitivos com as instituições incumbentes e com as

entrantes, tratando a oferta de produtos e serviços como commodity para retenção do cliente ou para ser o canal principal dos usuários multibancarizados.

O viés disruptivo e digital das fintechs trouxe uma maior customização com relevantes níveis de escala dos produtos e serviços financeiros, potencializado pelas estruturas digitais que unem a simplificação do acesso e operações sem altos custos fixos, visando atender clientes não priorizados pelas empresas incumbentes (PWC, 2018; TEIXEIRA, 2020). O posicionamento estratégico para ganho de mercado das fintechs, focando em nichos não atendidos pelos incumbentes com uso de tecnologias para reduzir custos, contribuiu para a inclusão bancária das classes mais baixas como C, D e E (que possuam acesso a meios digitais) e pequenas e médias empresas (PMEs), apresentando indícios de inclusão financeira. Além das fintechs, podemos olhar para a inclusão bancária tendo como vetor a evolução dos *smartphones* e dos *desktops*, sem a evolução tecnológica dos dispositivos, não seriam possíveis as inovações vistas e a criação de produtos e serviços. O avanço do acesso a *smartphones* pelas classes mais baixas e da digitalização das pequenas e médias empresas foi um fator até mais relevante do que a digitalização do mercado, no ponto de vista de acessibilidade dos usuários marginalizados ao setor bancário (Crishti, Barberis, 2016).

A concorrência no setor gerou uma “corrida” de inovações e oferta de produtos diferenciais entre as diferentes instituições. A disputa não é somente para ter o cliente como correntista, mas ter com ele um relacionamento que vá além dos serviços bancários e os bancos como *superapps* é o principal exemplo deste novo modelo de negócios. Os bancos, mais do que serviços bancários e oferecimento de produtos de pagamentos, por exemplo: (i) oferta de produtos de crédito com a própria instituição e com terceiros, (ii) Informes de rendimentos automatizados, (iii) diferentes modelos de seguros, (iv) investimentos no próprio ambiente digital do banco ou com terceiros e até mesmo assessoria destes investimentos, (v) programas de fidelidade e *cashbacks*, (vi) pagamentos online e integrações com carteiras digitais, (vii) pagamentos direto em redes sociais, como Whatsapp, (viii) recarga de celular, (ix) *marketplace* com *cashbacks*, (x) delivery direto do aplicativo do banco e (xi) sistemas de gestão financeira pessoa física ou pessoa jurídica.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou analisar o setor bancário no período de 2015 até 2021 visando entender o que motivou e em que nível a evolução das instituições financeiras e fintechs. Após elucidar os participantes, mudanças regulatórias nacionais e internacional, barreiras e facilitadores, a evolução dos participantes e dos produtos e serviços, apresentaram-se os impactos dessas modificações na participação das empresas incumbentes e entrantes, na relação com os usuários e também os impactos sociais, como a inclusão bancária.

Após a elucidação sobre todo o ecossistema do ambiente financeiro, desde o Sistema Financeiro Nacional até o foco de análise que é o setor bancário, foram apresentados os participantes do setor, como as instituições financeiras, fintechs e techfins. Além disso, foram apresentadas as mudanças regulatórias nacionais, para entendimento do processo de desburocratização e incentivos vindo do regulador e as mudanças regulatórias internacionais que apontam que a desburocratização e incentivos tem sido um processo realizado no Brasil, em países em desenvolvimento e desenvolvidos.

A análise segue tratando das barreiras à entrada e facilitadores: regulatórias, financeiras, tecnológicas e informacionais. O entendimento é de uma constante queda das barreiras à entrada, por incentivos regulatórios de novas leis e Sandboxes que contribuem para o desenvolvimento de novos produtos e serviços, a barreira financeira e tecnológica com a redução de custos fixos e de escala causados principalmente pelos avanços tecnológicos; e a informacional, onde empresas podem ser vistas de forma mais fácil e tem mais poder de discurso, via redes sociais, buscadores e marketing digital.

A evolução do número de participantes do setor foi apresentada sob a ótica que, dada as reduções de barreiras à entrada e facilitadores, junto a fatores como as crises que precederam o período analisado, houve incentivos para busca de inovações e firmas com outras atuações que buscassem melhorar o ecossistema bancário. Além disso, foram apresentadas as instituições financeiras, as novas instituições financeiras que possuem viés mais digital, e as fintechs e techfins e seus fronts de atuação. Nota-se que as novas instituições buscaram nascer plenamente ou de forma preponderante em estruturas digitais, o que facilita o entendimento sobre a crescente da digitalização na oferta e demanda de produtos e serviços financeiros.

A evolução dos serviços financeiros foi nítida ao longo do período analisado, sob a ótica de inovação de produto, processo, organizacional e de mercado, estendendo para o nível de

intensidade tecnológica e customização na oferta dos serviços. Os subconsumidores e não consumidores dos serviços financeiros foram os mais afetados no processo evolutivo, dado o fato de ser o foco inicial das fintechs entrantes e de que empresas incumbentes passaram a olhar, dado os ganhos de escala tecnológica que geraram vantagens competitivas para atuação com este público. Os fatores como aceitabilidade, acessibilidade, consciência e disponibilidade ajudam a explorar sobre a evolução do setor, a aceitabilidade dos consumidores interessados por ter acesso a produtos e serviços financeiros em cenários distintos como ambientes digitais, a acessibilidade pela redução de custos para ter acesso a serviços financeiros como a exclusão de tarifas de contas e para pagamentos. A consciência parte da curva de aprendizagem dos consumidores de entender esta nova forma de lidar com o setor bancário e a disponibilidade de meios para isso, como a ampla difusão de uso de smartphones e aplicativos.

A evolução do setor, apesar dos fatores benéficos, trouxe também fatores de alerta relevantes para o processo de digitalização, como o vazamento de informações e dados dos usuários e das empresas, tendo um aumento de incidências de casos de ataques cibernéticos e que ficaram cada vez mais sofisticados. O avanço dos ataques gerou a preocupação das empresas, que tem investido cada vez mais em tecnologia e surgido novas empresas com foco em atuação em segurança. Por fim, a digitalização passou também por fatores externos ao setor bancário, como a evolução de tecnologias e aparelhos eletrônicos capazes de dar ao setor condições mínimas para inovar em produtos e serviços, como por exemplo o amplo uso e evolução tecnológica dos telefones móveis. A evolução permitiu ao longo da cadeia o maior uso destes aparelhos para realizar transações, explicando a queda no uso de papel moeda e cheque e maior número de transações em ambiente digital, tendo por exemplo o mobile banking em 2020 a metade do total de transações digitais.

O impacto gerado pela evolução do setor pode ser visto tanto do lado das empresas, quanto do lado dos usuários. No lado das empresas, houve uma queda no tamanho total de mercado das cinco principais instituições, tendo como fator mais relevante o fato de não termos mais a configuração de cinco principais, já que a Nubank ultrapassou o número de clientes do Santander e já figura entre as principais instituições bancárias do país em número de contas. Além disso, podemos ver novas entrantes que focam em tipos de clientes específicos de mercado, fintechs ganhando ano a ano mais mercado e outras sendo compradas ou fundadas pelas grandes instituições, para diversificar seu público-alvo.

Quando analisamos o market-share sob a ótica dos depósitos, podemos ver uma leve queda na concentração das cinco principais instituições, mas as mesmas seguem controlando o setor bancário.

Já no lado dos usuários, notou-se uma melhora geral no atendimento superficial às classes C e D e às pequenas e médias empresas, estimulado pelas fintechs em um novo perfil de relacionamento entre instituições. Foi ficando cada vez mais comum um único usuário ter conta em duas ou mais instituições, tornando a disputa entre as empresas não mais pelo cliente, por quem perfila como a instituição principal no relacionamento bancário.

A bancarização é outro fator relevante na evolução e digitalização do setor bancário, a facilidade de acesso a serviços financeiro de qualquer lugar e a um custo baixo, contribuiu para pessoas geograficamente isoladas e que tinham restrições orçamentárias aos custos de serviços financeiros pudessem fazer parte do ecossistema. A digitalização veio ao longo dos anos ocorrendo gradativamente ao passo em que as empresas evoluíam suas estruturas e foi intensificada durante a pandemia da COVID-19, quando houve restrições sanitárias que impediam deslocamentos até agências bancárias ou lotéricas para pagamentos. A pandemia apesar de não se ter um dimensionamento claro de seus impactos, certamente contribuiu para acelerar a digitalização a partir de eventos marcantes como a bancarização de pessoas de classes C, D e E pelo auxílio emergencial e programas de incentivos de crédito por diversas instituições a pequenas e médias empresas e trabalhadores informais. Por fim, apesar da inclusão bancária ocasionada pela pandemia e realizada ao longo do período analisado, existe um grande número de pessoas que ainda não estão dentro do setor bancário ou não tem pleno acesso a serviços financeiros, o que aponta a uma demanda de melhoria no setor.

A digitalização foi a base para a evolução do setor bancário, acirrou a concorrência as empresas que detinham o oligopólio e excluía usuários de acesso a serviços e produtos bancários. Além disso, mudou o perfil no relacionamento entre instituição financeira e usuários, colocando os clientes no centro da relação, disputando a melhor oferta de produtos e serviços dado que ao mesmo nível ele está tendo relação com outra instituição. O ambiente digital facilitou o uso e consumo dos serviços financeiros em acesso e comodidade, com mais informações e mais visibilidade dos usuários a instituição e maior acesso das instituições aos seus clientes. A pandemia foi um acelerador de um processo que já estava ocorrendo, o meio de pagamento Pix e os novos meios de pagamentos como o compre agora, pague depois, em estruturas guiadas pelos reguladores como os *Opens Banking, data e finance*, devem trazer mais informações a instituições e melhores métricas para que os produtos e serviços

financeiros continuem evoluindo e se tornem em níveis cada vez mais inclusivos, não apenas em termos de inclusão bancária, mas de uma inclusão financeira de todos aqueles que queiram se relacionam com o setor bancário.

Por fim, as instituições financeiras e fintechs evoluíram bastante durante o período analisado, é notório o papel do regulador e da tecnologia no processo. As principais instituições foram vanguardistas de soluções ao passo de sua aproximação com fintechs com produtos inovadores. Os bancos digitais tem ganho espaço ao mesmo nível que instituições que já atuavam no mercado, seguindo o processo de digitalização. Para trabalhos futuros, vale acompanhar se os bancos digitais, com estruturas de captação de recursos com investidores e com isenção de produtos e serviços financeiros, vão conseguir persistir no mercado e vale analisar também a taxa de falência destas novas entrantes. As principais instituições têm dividido mercado com novas instituições, o que torna válido acompanhar quais serão as estratégias tomadas para não perderem sua representatividade no mercado, principalmente as instituições públicas ou mistas, que mais sofreram queda de market-share no período.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, A. P. V.; DIAS, G. F.; RAMOS, A. S. M.; SOUZA NETO, M. V. de. ADOÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS NA NUVEM: UM ESTUDO COM USUÁRIOS FINAIS. **INMR – Innovation & Management Review**, [S. l], v.12, n.4, p.04 – 25, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/101243>. Acesso em: 10, abr. 2022
- ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. São Paulo: Atlas, 2013
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **CMN e BC aperfeiçoam regras para pagamentos e transferências internacionais**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/17499/nota>. Acesso em: 24, abr. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 23, jan. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **GLOBAL FINDEX – O BRASIL NA COMPARAÇÃO INTERNACIONAL 1**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/Nor/releidfin/docs/art4_comparacao_internacional.pdf.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **IF DATA**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/>. Acesso em 24, abr. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Open Banking**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/openbanking>. Acesso em: 12, fev. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cidadania financeira?** 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/conceito_cidadania_financeira.pdf. Acesso em 04, abr. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é uma Instituição de Pagamentos**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Fpre%2Fcomposicao%2Finstpagamento.asp>. Acesso em: 21, jan. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**. 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf. Acesso em: 04, abr. 2022
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária 2017**. Brasília: BCB, 2017. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria>. Acesso em 22, jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Estabilidade Financeira**. Brasília. BCB, 2021.

Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/ref/202110/RELESTAB202110-refPub.pdf>. Acesso em: 19, mar. 2022

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB Nº 80, DE 25 DE MARÇO DE 2021**.

Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-bcb-n-80-de-25-de-marco-de-2021-310910168>. Acesso em: 25, abr. 2022

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sandbox Regulatório**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sandbox>. Acesso em: 04, mai, 2022

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Valor das multas aplicadas**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/valordasmultas>. Acesso em: 14, abr. 2022

BANCO DO BRASIL. **Sumário do Resultado 2021**. Disponível em:

<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/6fd22a00-079a-e89e-7fdb-b4a1c0327884?origin=1>. Acesso em: 21 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados. Diário Oficial da União**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm.

Acesso em: 10, abr. 2022

BID.; IDB INVEST.; FINNOVISTA. **Fintech: América Latina 2018 | Crescimento e consolidação**,

2019. Disponível em: <https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Fintech-Ame%CC%81rica-Latina-2018-Crescimento-e-consolidacao.pdf>. Acesso em: 9, abr. 2022

BRAIDO, G.; KLEIN, A.; PAPALEO, G. **Facilitadores e Barreiras enfrentadas pelas Fintechs de Pagamentos Móveis no Contexto Brasileiro**. Brazilian Business Review, v.18, n. 1, p. 22 – 44. 6, jan. 2020.

BTG PACTUAL: **Invista em Tesouro Direto, CDB e LCI**, 2018. Disponível em:

<https://www.btgpactualdigital.com/como-investir/artigos/investimentos/o-que-e-instituicao-financeira-e-quais-o-banco-central-supervisiona>. Acesso em: 10, abr. 2022

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Caixa Notícias**. Disponível em:

<https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/28081/caixa-democratiza-o-acesso-ao-credito>. Acesso em 25, mar. 2022

CARVALHO, F.C.; SOUZA, F.E.P.; SICSÚ, J.; PAULA, L.F.; STUDART, R. **Economia Monetária e Financeira**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.

CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. **Auxílio Emergencial: Inclusão Financeira ou Inclusão Bancária no Brasil?** Disponível em: <https://www.clp.org.br/auxilio-emergencial-inclusao-financeira-ou-inclusao-bancaria-no-brasil/>. Acesso em: 9, abr. 2022

CHIHIMI, K. **Fintechs & The Banking Industry: Disruption or Evolution?** São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2018. Acesso em 02, abr. 2022.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Instrução CVM N°588, DE JULHO DE 2017.**

Disponível em:

<https://conteudo.cvm.gov.br/export/sites/cvm/legislacao/instrucoes/anexos/500/inst588.pdf>. Acesso em: 10, abr. 2022

CRISPIM, William Warner de Freitas. **O mercado financeiro e o marketing: um estudo de caso em uma instituição bancária.** 2021. 32 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

CVM. **Sandbox Regulatório.** Disponível em:

https://conteudo.cvm.gov.br/legislacao/sandbox_regulatorio.html. Acesso em: 10, abr. 2022

DISTRITO. **Distrito Fintech Mining Report.** 2021. Acesso em 25, fev. 2022

DISTRITO. **Inside Venture Capital,** 2022. Acesso em: 12, abr. 2022

DRESCH BRIGIDE, N. **As particularidades do modelo de negócio das fintechs e bancos tradicionais e seus impactos sobre as respectivas eficiências operacionais.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis). Faculdade Federal do Rio de Janeiro, 2021. Acesso em 31, mar. 2022

EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL. **SEPA Instant Credit Transfer.** Disponível em:

<https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/sepa-instant-credit-transfer>. Acesso em: 21, jan. 2022

EUROPEAN PAYMENTS INITIATIVE. Disponível em: <https://www.epicompany.eu/>. Acesso em: 21, jan. 2022

FASTER PAYMENTS. Disponível em: <https://www.fasterpayments.org.uk/>. Acesso em: 21, jan. 2022

FEBRABAN. **Inovação e Competição: Novos Caminhos para Redução dos Spreads Bancários.**

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20Competi%C3%A7%C3%A3o%20Novos%20Caminhos%20para%20Redu%C3%A7%C3%A3o%20dos%20Spreads%20Banc%C3%A1rios.PDF>. Acesso em 9, abr. 2022

FEBRABAN. **Sistema Financeiro Nacional**. São Paulo: Febraban / Fator Humano, 2015.

FEBRABAN. **Tecnologia a favor dos usuários correntistas: o que esperar para 2022?** 2022.

Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/especialista/alessandra-montini/tecnologia-a-favor-dos-usuarios-correntistas-o-que-esperar-para-2022>. Acesso em: 14, abr. 2022

FERREIRA, I.S.M. **Evolução da Regulação Bancária no Brasil**. (2012). Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pec/apron/apres/Apresentacao_Isaac_Sidney_Seminario_Direito_Bancario.pdf. Acesso em: 07, jan. 2022.

FERREIRA, I.S.M. **Evolução da Regulação no Sistema Financeiro Brasileiro**, 2012. Disponível

em: https://www.bcb.gov.br/pec/apron/apres/Evolu%20Regula%20SFBrasileiro_Apresentacao_Santiago-Chile.pdf. Acesso em: 09, jan. 2022.

FINTECHLAB. **Radar FintechLab 2020**. Disponível em:

https://www.dropbox.com/s/kro2nfyf7194ie/202008_Pack%20Radar%20FintechLab.rar?dl=0.

Acesso em: 24, jan. 2022

GPFI. **G20 High-level principles for Digital Financial Inclusion | GPFI**, 2016. Disponível em:

<https://www.gpfi.org/publications/g20-high-level-principles-digital-financial-inclusion>. Acesso em: 9, abr. 2022

HASENCLEVER, LIA, and D. J. KUPFER. **Economia industrial**. Elsevier Brasil, 2012.

HORDONES, C; SANVICENTE, A. Z. **Structure, market power, and profitability: evidence from the banking sector in Latin America**. Revista Contabilidade & Finanças, v. 32, n. 85, p. 126 – 142, 5, abr. 2021.

IBM Security. **Cost of a Data Breach Report**, 2020. Disponível em:

<https://www.ibm.com/downloads/cas/RZAX14GX>. Acesso em: 14, abr. 2022

IDWALL. **Comparativo dos Bancos Digitais**, 2021. Disponível em: <https://idwall.co/analise-de-mercado-bancos-digitais2021-S1.pdf>.

Acesso em: 14, abr. 2022

IDWALL. **KYC Brasil | Tudo sobre Know Your Customer para sua instituição financeira**, 2019.

Disponível em: <https://kycbrasil.com/conceito/>. Acesso em: 14, abr. 2022

MATTOS, L.; FARIAS, D.; ALEGRE, P. **A EVOLUÇÃO DO MERCADO BRASILEIRO DE MEIOS DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS E O DISPOSITIVO MOBILE**. (Pós-Graduação

em Economia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2017. Acesso em: 21, mar 2022

OURO PRETO INVESTIMENTOS. **O que fazem as gestoras de recursos?** 2020. Disponível em:

<https://www.ouropretoinvestimentos.com.br/blog/o-que-fazem-as-gestoras-de-recursos/>. Acesso em: 22, jan. 2022

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL. **O que é LGPD? – Lei Geral de Proteção de Dados**, 2019.

Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/servicos/lgpd/o-que-e-a-lgpd>. Acesso em: 10, abr. 2022

NOOMIS FEBRABAN. **Pandemia acelera bancarização e transforma setor de meios de pagamento**. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/meios-de-pagamento/pandemia-acelera-bancarizacao-e-transforma-setor-de-meios-de-pagamento>. Acesso em: 13, abr. 2022

PASQUAL, A. W.; RIBEIRO, V. M. **O advento das fintechs**. Escola Politécnica. Rio de Janeiro, fev. 2018. Disponível em: <http://repositorio.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10025120.pdf>. Acesso em: 08, jan. 2022.

PETRALIA, K; PHILIPPON, T; RICE, T.; VERON, N. **Banking Disrupted? Financial Intemediation in an era of transformational technology**. Genera Report 22, 2019

PIANUCI, Mateus. **As fintechs e seus efeitos sobre o setor financeiro**. 2019. 46 f. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana, 2019

PINHEIRO, Juliano Lima. **Mercado de capitais: fundamentos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2012.

REIS, T. **Sociedade de Empréstimo entre pessoas: entenda como funciona**. SUNO, 01 mar 2021. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/sociedade-de-emprestimo-entre-pessoas/>. Acesso em: 22, jan. 2022

REIS, T. **SCD: entenda o que é uma Sociedade de Crédito Direto**. SUNO, 01 mar 2021. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/scd/>. Acesso em: 22, jan. 2022

RODAMILANS, Charles B.; BORIN, Edson. **Análise de desempenho dos serviços de armazenamento da Nuvem Computacional para execução de checkpoint**. In: ESCOLA REGIONAL DE ALTO DESEMPENHO DE SÃO PAULO (ERAD-SP), 11., 2020, Evento Online. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2020. p. 86-89.

RODRIGUES JÚNIOR, M. **Privacidade nos aplicativos de armazenamento em nuvem**, 2015. Trabalho de conclusão de curso (Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação) - Faculdade de Tecnologia de Americana, Americana, 2015.

SUNDBO, J.; GALLOUJ, F. **Innovation in services**. Oslo, aug. 1998. S14S Synthesis Paper, S2, STEP.

TAIAR, E., RIBEIRO, A. **“Concentração cai, mas 5 maiores bancos ainda têm fatia de 81,8%, diz BC”**. Valor Econômico. Disponível em:

<https://valor.globo.com/financas/noticia/2021/06/07/pandemia-interrompeu-melhora-da-rentabilidade-do-sistema-bancario-diz-bc.ghtml>. Acesso em: 9, abr. 2022.

TEIXEIRA, R. **Tecnologias Disruptivas no sistema bancário: Fintechs e Blockchain sob à ótica da inclusão financeira na era digital**. 2020. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2020.

THE CLEARING HOUSE. **Payments Systems**. 2021. Disponível em:
<https://www.theclearinghouse.org/payment-systems/rtp>. Acesso em: 21, jan. 2022

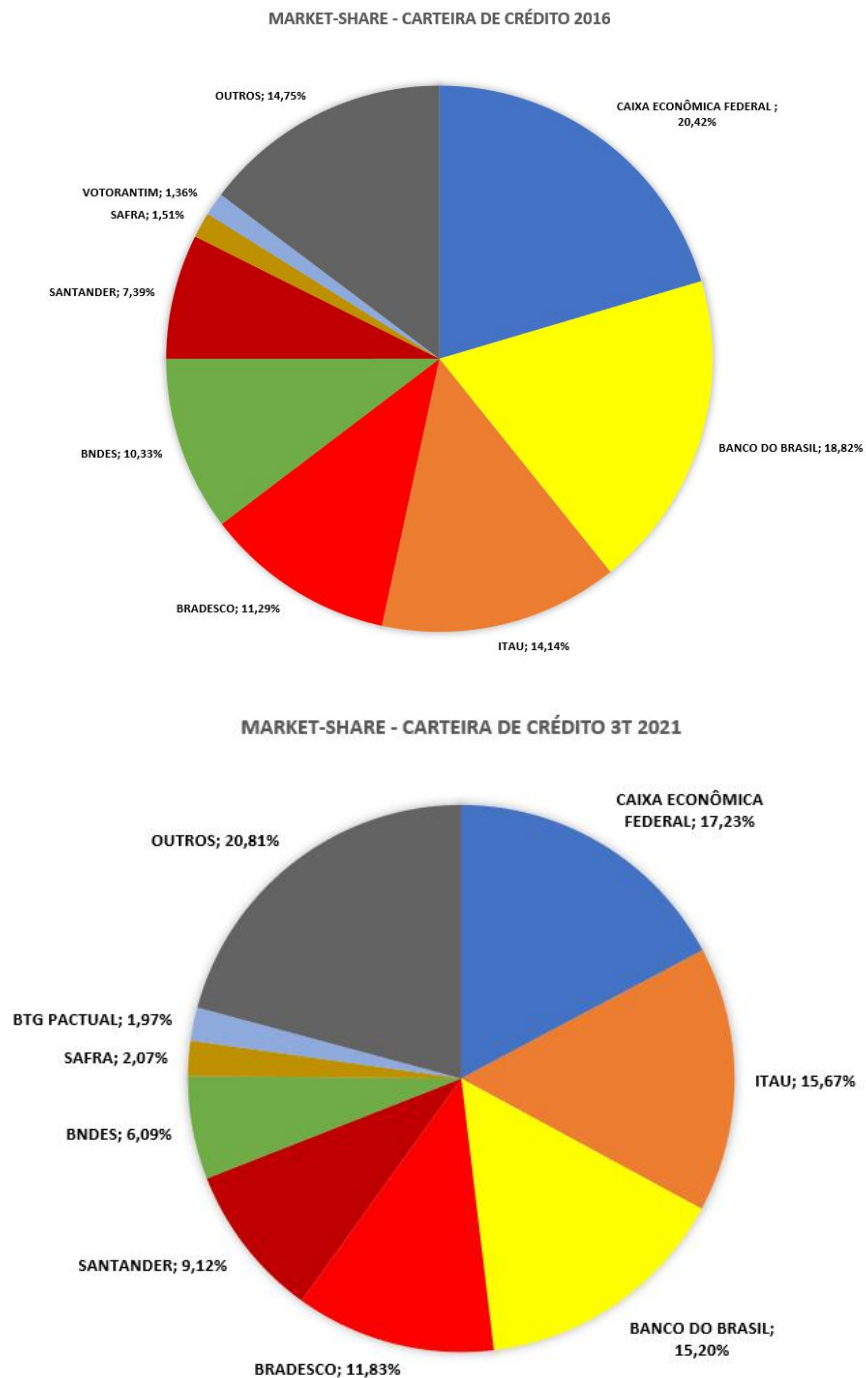
TOTVS. **Techfin: O que é, como funciona, tipos e vantagens**. 2021. Disponível em:
<https://www.totvs.com/blog/servicos-financeiros/techfin/>. Acesso em: 26, jan. 2022

VALOR ECONÔMICO. **Cooperativas avançam e já são quase 11% do mercado de crédito**. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2021/09/27/cooperativas-avancam-e-ja-sao-quase-11-do-mercado-de-credito.ghtml>. Acesso em: 9, abr. 2022

XP INC. XPEED SCHOOL. **9 tipos de instituições financeiras, o que fazem e exemplos**, 2021. Disponível em: <https://xpeedschool.com.br/blog/tipos-de-instituicoes-financeiras/>. Acesso em 10, abr. 2022

ZOOP. **Techfin x Fintech: quais as diferenças e o que cada uma pode agregar aos seus negócios?** 2021. Disponível em: <https://zooop.com.br/blog/mercado/techfin/>. Acesso em: 26, jan. 2022

Apêndice – Marketshare do setor bancário por carteira de crédito³⁷



Fonte: Bacen, IF.data. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/#>. Acesso em: 28, abr. 2022

O total das carteiras de crédito em 2016 era de R\$3,47 trilhões, já no terceiro trimestre de 2021, era de R\$4,9 trilhões. O crédito ainda está bastante concentrado nas principais instituições financeiras. O Nubank das entrantes é o mais bem posicionado, em 12º com uma carteira de R\$28 bilhões.

³⁷ Foram consideradas em “Outros” empresas que detinham market-share menor ou igual a 1.