

AS TRANSFORMAÇÕES E INOVAÇÕES CAUSADAS NAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS DOS BANCOS PELO INGRESSO DE FINTECHS NO MERCADO FINANCEIRO

Gregory Moliner Prestes de Oliveira¹

Thiago Szermeta dos Santos Fonseca²

Thyago Alexandre Novakowski³

Luis Roberto Antonik⁴

RESUMO

Nesse novo milênio, impelidos pelos desenvolvimentos tecnológicos, surgiram as Fintechs, ou seja, as startups do setor financeiro, trazendo um novo conceito de serviços financeiros e transparência com os clientes, provando que serviços bancários não precisam estar necessariamente atrelados aos bancos. Os bancos têm capital e tecnologia para se adaptarem, no entanto precisarão de rapidez. O objetivo de nossa pesquisa foi analisar quais foram as principais mudanças acarretadas pelo surgimento das Fintechs no *modus operandi* dos serviços financeiros e como isso ecoa no futuro do mercado. Para levantar estas informações levamos a cabo um pesquisa de campo, , coletando dados e opiniões que mostram a mudança de comportamento das pessoas que cada vez mais pessoas estão aderindo as facilidades tecnológicas em detrimento da maneira tradicional de funcionamento dos bancos tradicionais, como por exemplo, ir a uma agência bancária física para resolver algum problema recorrente em sua conta bancária ou simplesmente conferir seu extrato bancário ou sacar dinheiro ou mesmo pagar uma conta. Um dos achados de pesquisa que desaca-se é a de que em um futuro não tão distante o mercado financeiro como conhecemos estará completamente

¹ Aluno do 8º período do curso de Administração da FAE Centro Universitário.

E-mail: gregory.oliveira@mail.fae.edu

² Aluno do 8º período do curso de Administração da FAE Centro Universitário.

E-mail: thiago.fonseca@mail.fae.edu

³ Aluno do 8º período do curso de Administração da FAE Centro Universitário.

E-mail: thyago.novakowski@mail.fae.edu

⁴ Orientador da Pesquisa. Geógrafo, Economista e Administrador. Mestre e doutor em Administração (PhD). Professor de Finanças Corporativas e Mercado Financeiro. *E-mail:* luis.antonik@fae.edu

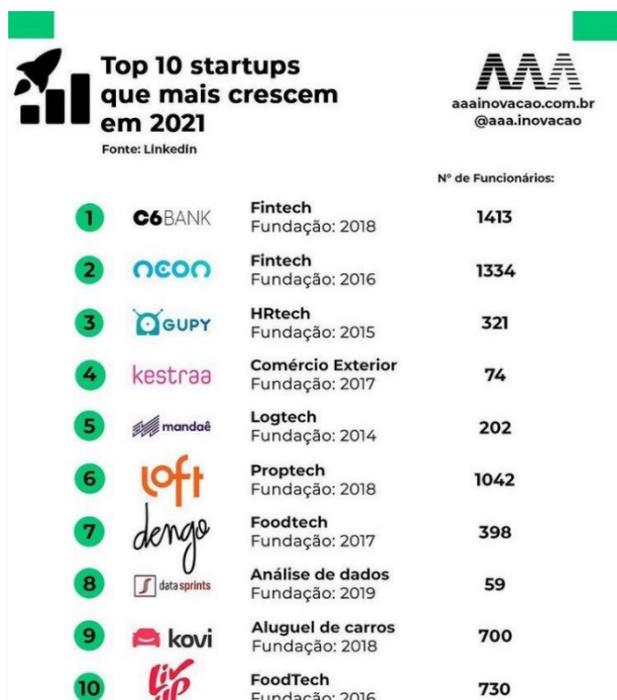
mudado, a circulação de dinheiro impresso sofrerá uma redução drástica e as agências bancárias físicas irão reduzir drasticamente seu número, com cada vez mais pessoas migrando para o Internet Banking, ou simplesmente desfrutando da transparência, agilidade e conforto dos serviços oferecidos pelas Fintechs.

Palavras-chave: Fintechs. Bancário. Financeiro. Objetivo.

INTRODUÇÃO

No atual contexto da evolução tecnológica, influenciado pela 4ª Revolução Industrial, são evidentes as transformações que ocorrem no sistema financeiro do país, com a grande alavancagem das fintechs. Acontece que a evolução da velocidade da banda larga, e ainda nem temos 5G, o aumento da velocidade e da capacidade de armazenamento dos processadores dos smartphones, permitiu que a agência bancária fosse comprimida dentro do bolso do correntista. O ano de 2020 foi decisivo para o mercado das fintechs, o setor cresceu 34% no Brasil e atraiu US\$ 939 milhões em aportes (INFOMONEY, 2020). É inevitável que o crescimento dessas *startups* (elas tendem a crescer muito mais ao longo do tempo) – avanços tecnológicos revolucionaram o modo de trabalhar, comunicar e evoluir.

FIGURA 1 – *Startups* que mais cresceram em 2021



FONTE: LinkedIn (2021)

Ao analisar o avanço dessas fintechs, principalmente nos últimos anos, é possível identificar que essa tecnologia é de extrema importância, tendo influenciado a população que utiliza não só o sistema financeiro, mas também, sistemas como: contratação de seguros assistente, sistemas de pagamento automático de pedágios e entre outros benefícios. As novas tecnologias estão proporcionando conveniência, velocidade e volume em quantidades que nunca vimos, tornando as transações financeiras mais fáceis, baratas

e convenientes. Fintech, está, de fato, remodelando a indústria de serviços financeiros, o que amanhã, parecerá, sem dúvida, muito diferente do que é hoje.⁵

A facilidade com que as fintechs cresceram devido ao baixo custo da prestação dos serviços, impôs a redução da dominância dos bancos tradicionais de forma acentuada. Não se trata de que eles são lerdos ou apáticos, é que a tecnologia barata atraiu para o setor milhares de novos prestadores de serviços, cada qual mais criativo e prestativo. Considerando apenas as transações feitas para pessoas físicas, os grandes bancos representavam 100% das transações na Transfeera em abril de 2017. A proporção recuou para 56%, em agosto deste ano – uma queda de 44%. Em contrapartida, o Nubank acelera, com 22% das transações em agosto de 2021 (GUIMARÃES, 2021). Esses números têm resultado em um conhecimento geral de que as *startups* vêm tomando cada vez mais espaço de grandes instituições financeiras, obrigando-as a uma rápida adequação para que não sejam totalmente substituídas pelas fintechs, pelo mesmos nos serviços mais simples como operações com cartões, investimentos e pagamento.

Diante desses fatos avassaladores os bancos tradicionais estão cada dia proporcionando melhores condições para as pessoas, reduzindo suas tarifas e tentando mirar o público jovem, por tantas vezes esquecidos. Resultando no esquecimento do setor dedicado ao segmento de pessoas entre 20 e 30 anos. Um problema constante na vida dos jovens é normalmente não conseguir poupar o dinheiro, comprovar renda e conseguir uma aprovação para empréstimos, pois as fintechs apostaram na facilidade de realizar essas operações.

O público jovem percebeu as mudanças causadas pelas fintechs rapidamente, além de serem muito tecnológicas, ofereciam todos os serviços no celular, apresentavam uma diversidade de produtos grandes e mais, não cobravam taxas tão excessivas como os bancos tradicionais.

Rapidamente se iniciou o processo de mudança, fazendo surgir gigantes da tecnologia financeira bancária como: NUBANK, PicPay e Next, C6 Bank e entre outros.

1 REVISÃO DA LITERATURA

1.1 BANCOS TRADICIONAIS

Desde os primórdios da era industrial, as atividades bancárias eram consideradas uma boa maneira de organizar os elementos fundamentais do

⁵ CHISTHI, Susane. **A revolução fintech**: o manual das startups financeiras. Tradução: Samantha Batista. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p. 226.

sistema financeiro. Chamamos esses elementos fundamentais de moeda e crédito. Desde os Babilônios, os Medicis e os Setúbal, os bancos cumprem esse papel. O termo “crédito” se refere à confiança necessária entre duas partes para executar transações comerciais e financeiras ao longo do tempo⁶. A forma mais comum assumida pelo crédito é o empréstimo. Empréstimo pode ser definido como a transferência temporária de dinheiro, sem finalidade definida onde, uma pessoa deficitária, geralmente chamada de tomador, recebe dinheiro de uma outra pessoa superavitária, geralmente denominada prestador, mediante a devolução deste valor com uma taxa de juro, medida como porcentagem do valor nominal, que é a quantidade transferida de início.

Embora seja tarefa dos bancos monitorarem os tomadores, não podemos considerar essa tarefa como sendo exclusiva deles, visto que, existem diversas outras instituições financeiras que se dedicam a atividades de monitoramento, como agências de classificação de risco de crédito e os fundos de capital de risco. Os bancos são singulares sob outro aspecto: conciliam as necessidades conflitantes de prestadores e tomadores.⁷

Levando em consideração esse aspecto singular dos bancos, podemos pensar que as atividades bancárias foram criadas pelas pessoas que se denominam prestadores. Porém, os percussores das atividades bancárias foram prestadores de serviços de pagamento, ou seja, os custodiantes que guardavam os bens de seus clientes para fins de empréstimo. Vale ressaltar que o banco não é custodiante, no entanto, o fato de você depositar dinheiro em um banco, pode ser considerado como um empréstimo de seu dinheiro a instituição.

1.2 ATIVIDADES BANCÁRIAS

As atividades bancárias, no entanto, também envolvem a criação de moeda por meio de crédito. Por força da sua natureza autorrealizável, as corridas aos bancos tendem a ser contagiosas⁸. O fato de elas ocorrerem em diversos bancos ao mesmo tempo acarreta outro

⁶ MCMILLAN, Jonathan. **O fim dos bancos**: moeda, crédito e a revolução digital. Tradução: Afonso Celso da Cunha Serra. São Paulo: Portfolio; Penguin, 2018. p. 29.

⁷ Ibidem, p. 33.

⁸ Ibidem, p. 51.

Por hora, parece infundado propor o fim das atividades bancárias, porém, a entrada da tecnologia da informação no cenário financeiro está nos dando um novo horizonte, provando que esta possibilidade pode não ser tão infundada. Acredita-se, que os grandes bancos servirão a serviços robustos e, principalmente das médias e grandes corporações. As “miudezas”, como pagar uma conta de utilidades, cartões, crédito de pessoas físicas, investimentos de poupadores, tudo em valores menores, ficarão ao cargo dos agentes de investimentos e dos bancos digitais. Os bancos grandes não têm receita para cobrir os custos os pequenos serviços.

Desde o desenvolvimento da tecnologia da informação em 1970, instituições financeiras passaram a registrar créditos e gerenciar pagamentos em sistemas eletrônicos, sendo capazes de manejar estruturas financeiras cada vez mais complexas e dinâmicas. Em outras palavras, a revolução digital mobilizou o crédito.

A revolução digital deu início a ascensão das atividades bancárias paralelas. O adjetivo “paralelo”, aqui, refere – se a atividades bancárias executadas na sombra, ou seja, fora dos holofotes dos reguladores bancários⁹. Aliás, esta é uma reclamação recorrente das grandes instituições bancárias, não há como concorrer com os digitais pois o ambiente regulatório é absolutamente diferente, muito mais exigente com os grandes bancos. Entretanto, fica o questionamento: por que as atividades bancárias paralelas se tornaram mais atraentes do que as atividades tradicionais em um período de três décadas?

Na época da revolução digital, surgiu uma outra vertente de instituição financeira, denominada Fundos de Investimentos de Renda Fixa (FIRF). Os Fundos de Investimento não podiam ser considerados bancos, pois não emitiam depósitos, logo, não ficavam sujeitos ao teto de taxa de juros e, em virtude disso, podiam oferecer retornos mais elevados que os bancos. Porém, as atividades bancárias paralelas também permitiram aos bancos contornar a regulamentação. Com a tecnologia da informação já desenvolvida, contratos financeiros e títulos podiam ser transferidos mediante um clique no mouse ou alguns toques no teclado. Isso permitia que os bancos pudessem ajustar de maneira rápida a estrutura de seu balanço patrimonial e deslocar ativos financeiros entre balanços. Em resumo, a tecnologia da informação ofereceu uma ampla variedade de ferramentas para substituir as atividades financeiras reguladas por não reguladas. Essas amplas variedades de ferramentas de contorno

⁹ Ibidem, p. 67.

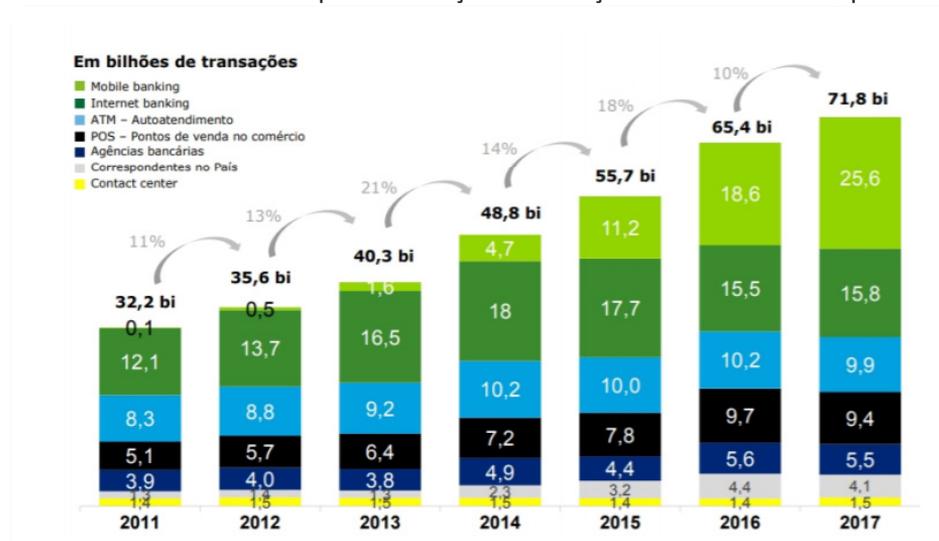
vieram a causar um surto de prosperidade bancária insustentável, conhecida como a crise do Subprime (2007-08)¹⁰.

Pouco depois do final da crise, empresas utilizavam as tecnologias digitais para prestarem serviços financeiros. Tais empresas se autodenominavam empresas “Fintech”.

O termo “Fintech” deriva da junção das palavras Financeiro e Tecnologia. Desenvolvimento em Fintech têm o potencial de corroer a marca de players incumbentes e devorar parte do mercado¹¹. O sistema bancário está suscetível à disrupção, como mostra a história recente. Antes da crise, os bancos gozavam de uma confiança fundamental ao seu bem-estar.

Porém, embora não totalmente eliminada, essa confiança foi corroída. Uma pesquisa recente apontou que 73% dos entrevistados (Pesquisa realizada para o relatório *Millennial Disruption Index*) ficariam mais animados com a notícia de um novo serviço financeiro anunciado pela Apple ou pelo Google. Isso significa que as pessoas não estão mais vendo os bancos como provedor padrão ou primeira opção para serviços financeiros.

GRÁFICO 1 – Meios utilizados para a realização de transações bancárias e suas respectivas quantidades



FONTE: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2018)

¹⁰ A Crise do subprime foi uma crise financeira desencadeada em 24 de julho de 2007, a partir da queda do índice Dow Jones motivada pela concessão de empréstimos hipotecários de alto risco (em inglês: subprime loan ou subprime mortgage), prática que arrastou vários bancos para uma situação de insolvência, repercutindo fortemente sobre as bolsas de valores de todo o mundo.

¹¹ CHISTHI, Susane. **A revolução Fintech: o manual das startups financeiras**. Tradução: Samantha Batista. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. p. 6.

O principal risco trazido pelas Fintechs a operação bancária tradicional é que elas fornecem serviços inovadores amigáveis, e possuem um relacionamento direto e transparente com seu cliente, ao contrário dos bancos. Quando isso é colocado em evidência, os bancos são desafiados pelo mercado, além de perderem clientes. Enquanto bancos tradicionais lidam com cada vez mais camadas de acordos, proteção ao consumidor e suas próprias estruturas burocráticas, empresas financeiras P2P (*Peer to Peer*, ou seja de pessoa para pessoa) têm uma abordagem transparente para empréstimos, com base em divulgação pela empresa, buscando crédito e avaliação pela comunidade de credores (em vez de por meio de comitês de crédito sem rosto). Essa abordagem é considerada um diferencial pois ela fala com uma geração criada em mídias sociais.

Com a entrada em funcionamento do Open Banking, serviço do Banco Central do Brasil que tem como principais objetivos trazer inovação ao sistema financeiro, promover a concorrência, e melhorar a oferta de produtos e serviços financeiros para você, consumidor, pela abertura dos dados dos correntistas, atualmente restritos ao banco onde a conta corrente principal foi aberta, para o mercado. A pessoa física ou jurídica, é quem decidirá quando e com quem deseja compartilhar seus dados. O Open Banking assegura a padronização do compartilhamento de dados e serviços.

A atitude que se espera de bancos tradicionais é que eles tentem se reinventar, e parece que isso está acontecendo, embora lentamente. ao invés de tentarem competir com a velocidade do mercado e a habilidade de inovar que os melhores desenvolvedores de Fintech estão trazendo à tona.

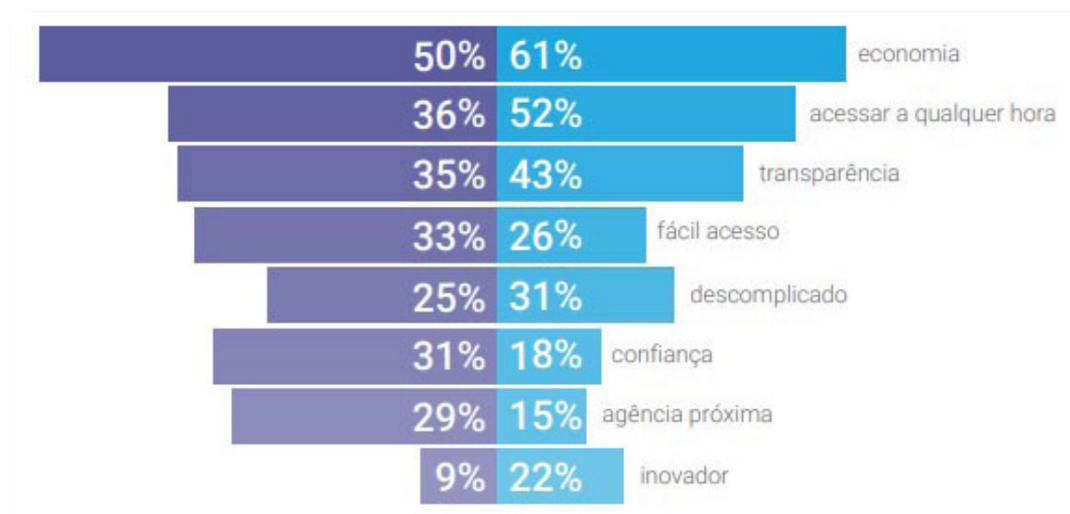
É válido destacar que não existe uma decisão unânime e concreta sobre a real definição desse novo movimento que já tem impactado significativamente ao redor do mundo todo, entretanto é sabido que a junção das duas palavras que formam fintech sintetizam o que, de fato é o propósito do movimento, a atuação no mercado financeiro através da tecnologia, ou então, a criação ou aprimoramento de produtos e serviços financeiros por meio da tecnologia. Porém uma das primeiras utilizações do termo “fintech” que se tem notícia aconteceu em um artigo escrito nos anos de 1980 por Peter Knight para o jornal britânico Sunday Times.¹²

Surgiram com o real propósito de oferecer os mesmos serviços dos grandes bancos de uma maneira muito mais descomplicada, barata, segura e integralmente

¹² DINIZ, Bruno. **O fenômeno Fintech**: Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. p. 21.

digital. Isso tudo por meio de aplicativos no próprio aparelho celular ou sites, através de poucos cliques e sem complexidade alguma. Passando então, a ter um vislumbre de um mercado financeiro cada vez mais sem intermediários e menos dependente das antigas estruturas, além do conseqüente surgimento de novos entrantes em um ambiente anteriormente dominado pelos bancos.¹³

GRÁFICO 2 – Comparação entre as características de instituições financeiras e fintechs, em porcentagem de entrevistados



FONTE: Fintech (2019)

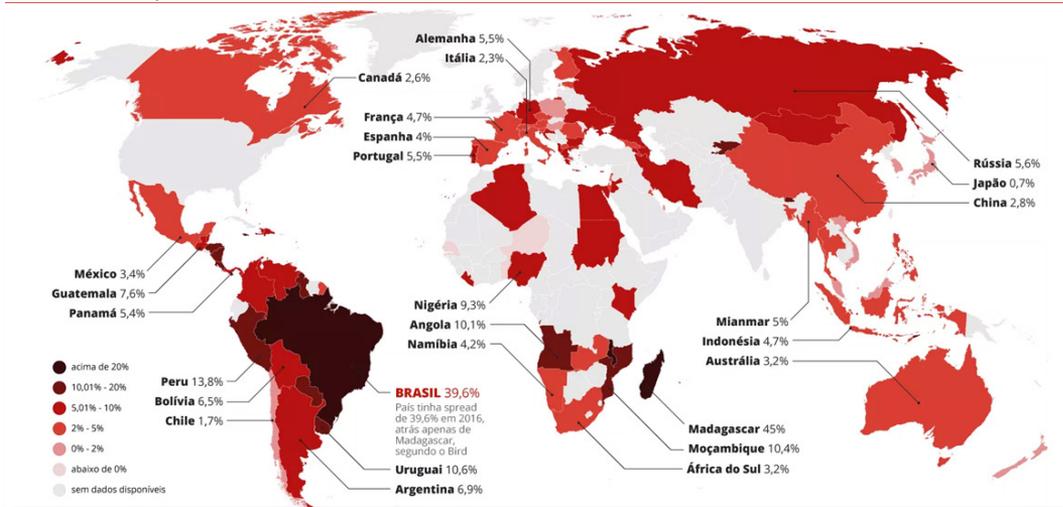
O elemento principal das fintechs é buscar aquilo que por muito tempo, e ainda persiste nos dias de hoje, que é a deficiência dos grandes bancos no que diz respeito a desburocratização de processos, taxas, entre outros para os clientes. As atividades bancárias estão sendo substituídas por algoritmos e tecnologias que priorizam o usuário ao elevar sua experiência e colocá-lo no centro de suas decisões financeiras, é o alicerce sobre o qual se baseiam as fintechs.¹⁴

O sistema bancário brasileiro, oligopolizado, pratica as taxas de juros para o consumidor mais altas do mundo. O spread bancário brasileiro, a diferença entre a taxa de juros que o banco paga para o investidor e cobra do tomador, alcançou em 2017 a casa dos 39,6%. Um valor tremendamente elevado se considerarmos que no Canadá este mesmo indicador é de apenas 2,6%, na Itália de 2,3%, na Austrália e na África do Sul de 3,2% e no Chile de irrisórios 1,6%, segundo informações do Banco Mundial, conforme demonstra a FIG. 2, apresentada a seguir.

¹³ Ibidem, p. 2.

¹⁴ Ibidem, p. 2.

FIGURA 2 – Spread bancário no mundo



FONTE: Banco Mundial (2017)

O investimento realizado pela indústria financeira é algo extremamente significativo e foi com isso que as fintechs se aproveitaram para fornecer um serviço ou produto diferenciado para a sociedade. Mas não vamos nos esquecer de uma coisa, atualmente, segundo o Banco Central do Brasil, os bancos tradicionais ainda detêm 95% dos recursos financeiros.

Oferecendo maior agilidade nas transações, as fintechs, também oferecem custos menores, reduções de erros operacionais, atendimento 100% digital, praticidade e otimização de tempo. Segundo Philip Kotler¹⁵ (1998), as empresas devem deixar de enfatizar o marketing conquistador de clientes e enfatizar o marketing retentor de clientes.¹⁶

É exatamente isso que a maior fintech brasileira, Nubank, está fazendo nos dias de hoje. Ela procura fidelizar seus clientes através de um atendimento de alta qualidade e proporcionando “mimos” para eles. Brindes e ações específicas, tal como ocorreu em São Paulo, em um evento Geek, conhecido como Comic Con Experience, na qual a equipe de Social Media da fintech disponibilizou um “kit de sobrevivência” para a sua legião de fãs que compareceu ao evento, nesse kit havia: bateria portátil, uma mochila, adesivos, óculos de sol, boné, porta-cartão da Nubank, e principalmente a cartinha em homenagem aos fãs¹⁷.

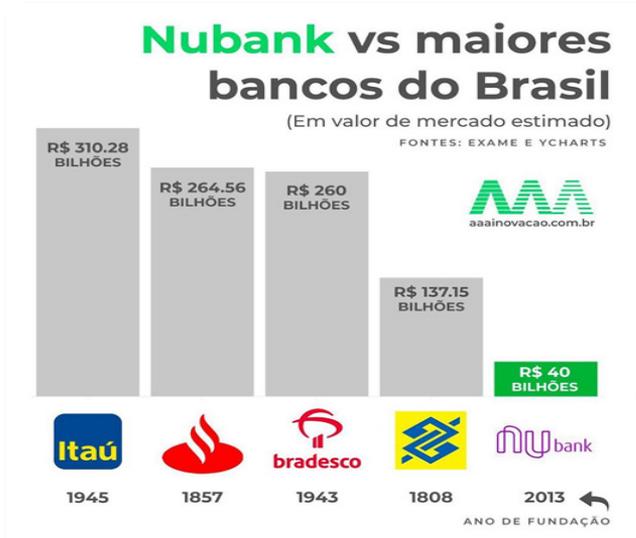
¹⁵ Philip Kotler é um professor universitário estadunidense. Professor na Kellogg School of Management na Universidade Northwestern.

¹⁶ KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

¹⁷ NUBANK. **Nubank envia kit para de sobrevivência para clientes usarem em evento de cultura geek**. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-envia-kit-para-clientes-evento-de-cultura-geek>. Acesso em: 7 maio 2021.

Essa não foi a primeira e nem vai ser a única ação realizada pela empresa que busca sempre estar em contato próximo com seus clientes, e por isso é uma das instituições financeiras mais renomadas do Brasil. É por isso que o Nubank foi um dos primeiros *startups* brasileiros a se tornarem unicórnio, isto é, ter um valor de mercado acima da casa de um bilhão de dólares. Em 2021 o Nubank ultrapassou o Banco do Brasil em valor de mercado. Sua cultura focada em um tratamento diferenciado ao cliente, tratado de maneira honesta e amigável, trazendo a descomplicação e descontração de um sistema burocrático idealizado nos grandes bancos. Caso se realizem as previsões da IPO do Nubank na bolsa americana NASDAQ, ele será o maior banco brasileiro em valor de mercado. Segundo o site G1¹⁸, o IPO do Nubank está estimado em US\$ 50 bilhões, a um dólar de R\$ 5,60 (05/11/2021), teria um valor de mercado de R\$ 280 bilhões. Na mesma data o Banco Itaú tem valor de mercado de R\$ 225 bilhões.

GRÁFICO 3 – Nubank versus maiores bancos do Brasil.



FONTE: Exame (2019)

As fintechs chegaram para ocupar lacunas abertas dentro do mercado financeiro, oriundas de uma indústria financeira complexa, difícil, burocrática e cara. E trouxeram mudanças significativas nas necessidades e expectativas do consumidor. O serviço *omnichannel* é uma das vertentes mais fortes desse movimento, aborda uma estratégia de experiência ao cliente independente se ele está utilizando o serviço digital (aplicativo, rede social, interação por voz) ou física (estande de vendas, lojas, etc.). E ela pode ser dividida em alguns subsegmentos dentro das atividades fintechs: Pagamentos, na qual,

¹⁸ REUTERS. Nubank busca avaliação de mais de US\$ 50 bilhões em IPO nos EUA. **G1**, nov. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/11/01/nubank-busca-avaliacao-de-mais-de-us-50-bilhoes-em-ipo-nos-eua.ghtml>. Acesso em: 7 maio 2021.

temos fintechs que utilizam um serviço B2B (Business to Business), assim colaborando para uma facilidade de recebimento de vendas de produtos ou serviços, principalmente na internet.

Algumas fintechs são extremamente conhecidas por esse serviço, mundo afora, caso da Stripe, uma incorporadora norte-americana que segundo um artigo publicado pela CB Insights de 2019, empresa de pesquisa de mercado americana¹⁹, demonstra ser a maior fintech do país, com um valor de mercado aproximado de 36 bilhões de dólares. Outra companhia do ramo é a sueca Klarna, que foi uma das pioneiras na Europa em prover soluções de pagamentos e cobrança para lojas online²⁰. A empresa também é exposta no artigo da CB Insights e é avaliada como a maior fintech europeia, com um valor de mercado aproximado de 6 bilhões de dólares.

Outro subsegmento é o pagamento para consumidores, no qual, enquadra-se o PayPal a pioneira nesse quesito, ela possibilita diferentes formas de pagamento entre pessoas físicas e empresas. Já o pagamento no ponto de venda (*Point of Sale*) ficou mais reconhecido nos últimos tempos por serem através de terminais POS, scanners ou *QR Codes*. Esses que por sua vez estão cada vez mais sobressaindo das maquininhas, para figurar isso temos o caso emblemático da empresa brasileira Cielo que surgiu como uma salvação no quesito pagamentos na última década, porém nos últimos anos vêm obtendo uma queda brusca na sua receita, lucro e conseqüentemente uma maior alta nas suas despesas, o resultado financeiro totalizou R\$ 541,4 milhões no ano passado (2019) – queda de 40,7% em relação aos R\$ 912,9 milhões do ano anterior (2018)²¹. Empréstimos digitais, os quais até então só podiam acontecer através de grandes instituições financeiras, e de maneira física, submetidas por um conjunto rigoroso e complexo de regras e fiscalizadas por algum agente do mercado (maior parte dos casos, era o Banco Central local).

Entretanto, em 2005 na capital inglesa foi fundada a primeira fintech do mundo que explorava esse conceito de P2P *lending*, ou seja, empréstimo digital de pessoa a pessoa. Com o passar do tempo foram surgindo novos subsegmentos, os quais foram sofisticados ou inventados dentro desse modelo de negócio. Marketplace de empréstimos pessoais, nas quais empresas como Prosper e Lendingclub atuam nesse

¹⁹ CBINSIGHTS. Disponível em: <https://www.cbinsights.com>. Acesso em: 7 maio 2021.

²⁰ DINIZ, Bruno. **O fenômeno Fintech**: Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. p. 39.

²¹ SCIARRETTA, Toni. Cielo: Lucro cai 50% em 2019 com maior competição, queda nas receitas e altas nas despesas. **Valor Investe**, jan. 2019. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/01/27/cielo-lucro-cai-50percent-em-2019-com-maior-competicao-queda-nas-receitas-e-alta-nas-despesas.ghtml>. Acesso em: 7 maio 2021.

meio; P2P *lending* para pessoa jurídica, tendo como exemplo as fintechs Funding Circle e StreetShares; Empréstimo direto a pequenas e médias empresas, simbolizadas pelas fintechs OnDeck e Kabbage; P2P *real estate lending*, ou seja, empréstimo imobiliários; entre outros.

1.3 A GESTÃO FINANCEIRA DO NOVO MILÊNIO

A gestão financeira é algo primordial em qualquer organização ao redor do mundo, é por meio dela que é possível determinar a limitação de recursos, as oportunidades de investimento e a análise concreta dos resultados obtidos em certo período. Teve suas primeiras aparições na década de 1980 através do conceito PFM (Personal Financial Management – Gerenciamento Financeiro Pessoal), um software produzido pela Intuit. Na década de 90 foi a vez da renomada Microsoft lançar o seu produto nessa área, batizado de Microsoft Money veio a se tornar popular no mundo todo. Entretanto, as fintechs também vieram a ocupar seus espaços nesse quesito, tendo como destaque a fintech Mint que criou um serviço de PFM online, ou seja, que detinha mais benefícios, pois agora as transações financeiras eram agregadas e, por vezes, de maneira automática. Atualmente, vemos também que funcionalidades do PFM estão sendo agregadas as plataformas de *neobanks* (bancos digitais) e fintechs de investimento, por exemplo.²²

Fintechs de investimentos são conhecidas globalmente por *wealthtechs* e compõem um amplo subsegmento que utiliza tecnologia na criação de soluções digitais, transformando a maneira como investimos e o funcionamento da indústria de gestão de recursos.²³ As primeiras empresas desse ramo são americanas e foram fundadas no ano de 2008, isso após a crise financeira instaurada nos Estados Unidos e que afetou o mundo todo. Hoje, o mundo dos investimentos está cada vez mais presente, principalmente em território brasileiro, onde em 2020 o número de investidores na nossa bolsa de valores teve um crescimento de 92% ante o ano anterior. Passou de 1.681.033 de dezembro de 2019 para 3.229.318 no mesmo mês de 2020 (FERRARI, 2021).

E com isso foram surgindo vários tipos de *wealthtechs*: robô *advisors*, micro investimentos, corretoras digitais, e ferramentas de investimentos, como por exemplo, a fintech Kensho que foi adquirida pela S&P Global em 2018 que utiliza inteligência artificial, processamento de linguagem natural e análise de dados para gerar poderosos

²² DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech**: Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. p. 48.

²³ *Ibid.*, p. 48.

insights relacionados ao mercado financeiro²⁴. Financiamento coletivo (*crowdfunding*), bancos digitais, *insurtechs* (indústria de seguros), *blockchain*, criptomoedas e as *regtechs* (tecnologia regulatória) completam as vertentes do mundo vasto de *fintechs*.

O fato é todas demonstram benefícios em relação aos seus antepassados no que diz respeito ao mercado financeiro como um todo, sendo pela acessibilidade financeira, agilidade, visibilidade, simplicidade, comodidade, praticidade e principalmente o baixo custo, ou muitas vezes, com taxas inexistentes, isso tudo em prol do consumidor.

E com isso o termo “desbancarização” vem cada vez mais vindo à tona nos últimos tempos, isto porque as pessoas estão substituindo os serviços/produtos oferecidos pelos grandes bancos por serviços/produtos oferecidos por *fintechs*, principalmente em soluções de crédito, investimentos, seguros e cartão de crédito. Isso tudo vale também devido a insatisfação dos clientes com os serviços bancários, e assim abrindo um espaço para as *fintechs* atenderem as necessidades desse público carente de bom atendimento com uma simplicidade sem igual.

Aqui no Brasil, a XP Investimentos foi quem ilustrou esse caso, tendo um crescimento muito rápido e significativo, teve uma parcela da sua organização vendida para o Itaú, o maior banco do Brasil, pois em maio de 2017, o banco comprou 49% das ações da XP Investimentos por R\$ 6 bilhões (GRADILONE, 2020).

O mecanismo das *fintechs* é algo fora do padrão, prova disso que o setor de consumo que mais investiu dinheiro. De acordo com o “State of Fintech: Investment & Sector Trends to watch” de 2019, existem ao redor do mundo 67 *fintechs* unicórnios, ou seja, *fintechs* com um valor de mercado privado acima de \$1 bilhão de dólares. Elas no total contabilizam mais de 200 bilhões de dólares conjuntamente. A América do Norte concentra o maior número de *fintechs*, e detêm a maior de todas, Stripe (que valia aproximadamente 35,3 bilhões na época – e segundo o conglomerado de mídia CNBC em março de 2021, a empresa chegou a marca de 95 bilhões de dólares de valor de mercado). A maior *fintech* de todas é uma empresa norte-americana e consiste em uma plataforma de pagamento online e está conveniada com grandes marcas (Uber, Amazon, Spotify, Lyft, entre outras).

E é devido a isso que outras movimentações também vieram a acontecer nos últimos anos, o grupo Santander Brasil veio a adquirir 60% da corretora Toro Investimentos em setembro de 2020, com o objetivo de fazer uma fusão entre duas plataformas de investimento – PI Investimentos e Toro Investimentos²⁵. Outro dado

²⁴ Ibid., p. 50.

²⁵ G1. Santander anuncia compra de 60% da Toro investimentos e fusão com a Pi para formar nova plataforma. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/09/29/santander-anuncia->

interessante a ser citado são as movimentações de próprias fintechs renomadas brasileiras que também se mexeram para se manterem dentro do mercado, exemplo disso, foi a aquisição da maior fintech brasileira, Nubank que comprou a Easy Invest – até então, a maior corretora de investimentos digital independente – em 2020.²⁶

2 A PESQUISA

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa se classifica como: explicativa, pois é mais aprofundada no conhecimento da realidade, por explicar a razão e o porquê.²⁷

Assim, esta pesquisa tem a pretensão de explicar as razões de os grandes bancos tradicionais têm tido cada vez mais dificuldades em se fixar como grandes líderes do mercado financeiro mundial como o ingresso das fintechs nesse segmento. A pesquisa também revelou importantes informações sobre como os entrevistados enxergam as casas financeiras totalmente digitais.

Com relação à abordagem trata-se de uma pesquisa qualitativa – quantitativa. Minayo (p. 22, 1994) menciona que “[...] O conjunto de dados quantitativos e qualitativos, porém, não se opõe. Ao contrário, se complementam, pois, a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”.²⁸

Logo, através das características do método qualitativo, onde, com a realização de coleta de dados, pudemos fazer um levantamento do contexto social e macroeconômico da questão levantada, buscando um maior conhecimento do objeto de estudo. Não obstante, com o levantamento de dados através do método qualitativo, o grupo validou a hipótese estudada através de análises probabilísticas e estatísticas por meio da amostragem utilizada, para obter uma melhor generalização social dos resultados.

A amostragem utilizada para a realização da pesquisa foi de natureza não probabilística, tendo como característica a amostragem por cotas, onde, já que, para a

compra-de-60percent-da-toro-investimentos-e-fusao-com-a-pi-para-formar-nova-plataforma.html. Acesso em: 07 maio 2021.

²⁶ INFORMAÇÕES sobre a compra da Easynvest pelo Nubank. **Nuinvest**. Disponível em: <https://ajuda.easynvest.com.br/hc/pt-br/articles/360053355154-Saiba-mais-sobre-a-not%C3%ADcia-da-compra-da-Easynvest-pelo-Nubank>. Acesso em: 07 maio 2021.

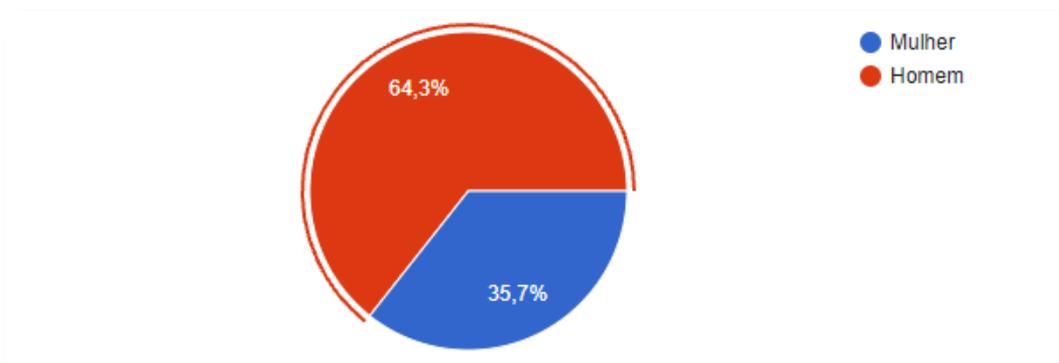
²⁷ VOLKEIS, Felícia. **TCC passo a passo: a metodologia**. **Revisaoetraducao.com.br**, 2015. Disponível em: <https://www.revisaoetraducao.com.br/tcc-passo-a-passo-a-metodologia>. Acesso em: 07 maio 2021.

²⁸ PROCEDIMENTOS metodológicos para pesquisas. **Alunoexpert.com.br**, 2020. Disponível em <https://alunoexpert.com.br/procedimentos-metodologicos/#:~:text=Os%20Procedimentos%20Metodol%C3%B3gicos%20correspondem%20a,tamb%C3%A9m%20chamado%20de%20Percurso%20Metodol%C3%B3gico>. Acesso em: 07 maio 2021.

escolha dos grupos que foram alvos da pesquisa estatística, utilizamos de informações como, sexo, idade e renda, sendo esta última característica populacional de extrema importância para o objeto em estudo.

Como se pode observar pelo GRÁF. 4, pouco mais de 60% dos entrevistados eram do sexo masculino, uma constatação meramente causal, pois as mulheres têm demonstrado forte interesse pelas questões financeiras. Na bolsa de valores brasileira, por exemplo, segundo informações da B3²⁹, do crescimento de número de CPF's experimentados no ano de 2020, 60% eram mulheres.

GRÁFICO 4 – Percentual de gênero dos entrevistados na pesquisa realizada pela equipe

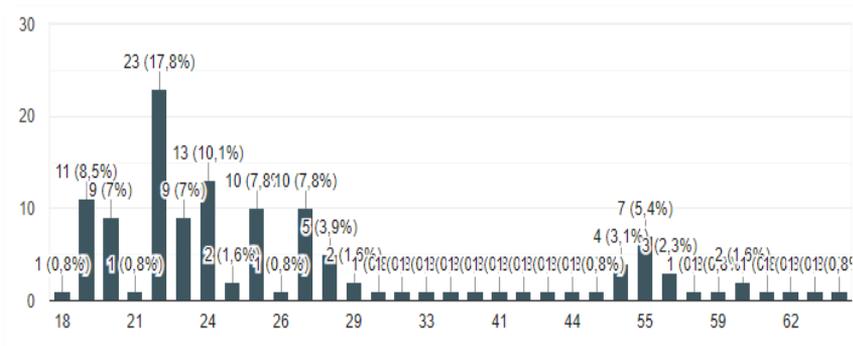


FONTE: Os autores (2021)

Constatou-se que mais da metade dos respondentes são do sexo masculino.

Tendo em vista que colocamos foco no setor universitário, a pesquisa ficou bastante tendente a pessoas com idade entre 20 e trinta anos. É sabido que o público nessa faixa etária tem preferência por serviços digitais, principalmente móveis e sem contato físico com a entidade financeira.

GRÁFICO 5 – Quantidade de entrevistados de cada faixa etária

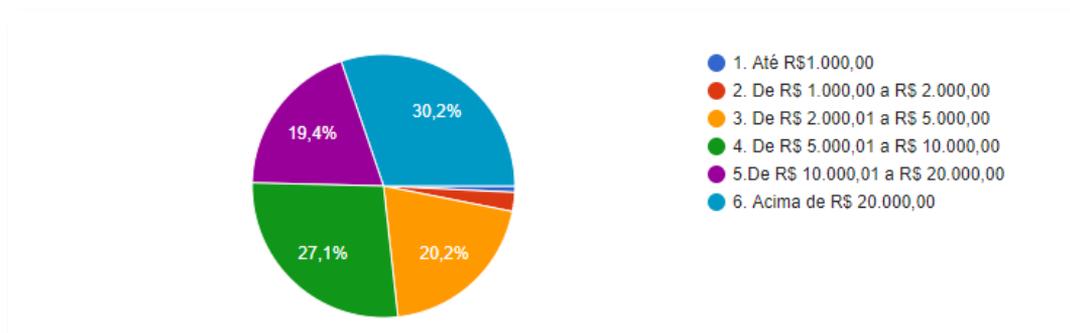


FONTE: Os autores (2021)

²⁹ B3. Disponível em: https://www.b3.com.br/pt_br. Acesso em: 8 nov. 2021.

Apesar de uma gama maior de entrevistados jovens, ainda foi possível obtermos uma quantidade considerável de respondentes de idade mais avançada.

GRÁFICO 6 – Renda Familiar dos entrevistados, e a porcentagem de respondentes de acordo com suas respectivas rendas

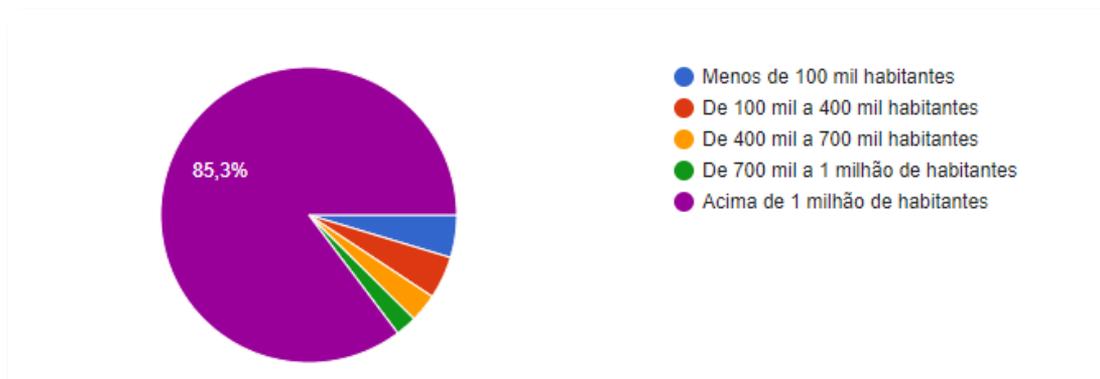


FONTE: Os autores (2021)

Mais de 77% dos respondentes possuem uma renda superior a R\$ 10.000,00 por mês esse fato também pode ser justificado pelo meio no qual a pesquisa foi realizada, uma universidade católica, dirigida pela tradicional comunidade franciscana, onde o valor de uma mensalidade gira em torno de r\$ 1.300,00.

No que respeita às técnicas e procedimentos de coleta, o grupo utilizou de uma plataforma de formulários por meio da ferramenta oferecida pelo Google para atingir um público mais abrangente e de diversas regiões do país, para que a pesquisa não se baseasse apenas em um determinado grupo social ou população.

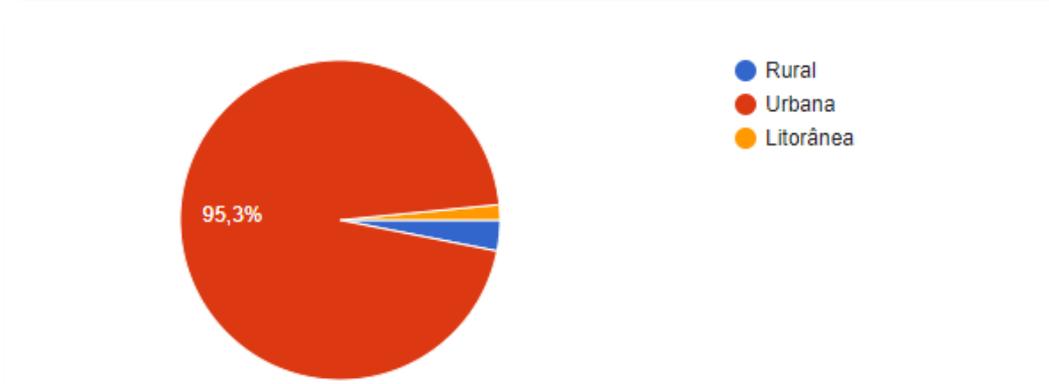
GRÁFICO 7 – Quantidade de habitantes nas cidades em que os respondentes residem. Notamos que, em sua grande maioria, os habitantes são de regiões populosas



FONTE: Os autores (2021)

Porém, ainda houve respondentes de áreas menos populosas.

GRÁFICO 8 – Característica Sócio – Demográfica das áreas em que residem os respondentes



FONTE: Os autores (2021)

Apesar de a grande maioria residir em área urbana, o grupo foi capaz de estender sua pesquisa a áreas rurais e litorâneas. Sendo assim, o procedimento de coleta utilizado pelo grupo pode ser considerado de natureza essencialmente quantitativa, apesar de a abordagem da pesquisa ter sido de características mistas.

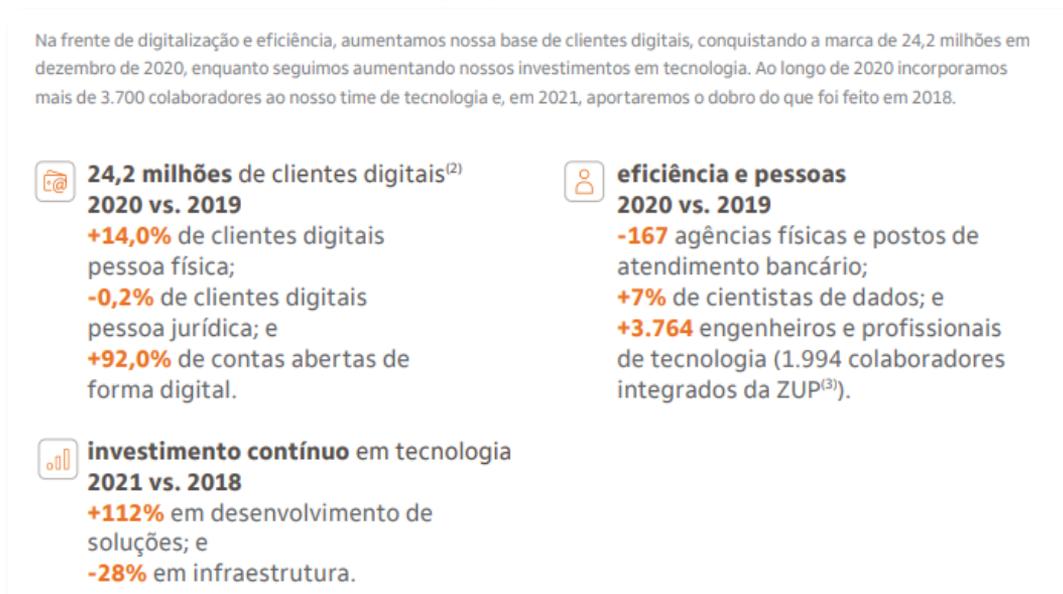
Entretanto, quando nos referimos às técnicas e procedimentos de análise do estudo, podemos caracterizá-la como sendo de natureza puramente qualitativa.

A partir das perguntas realizadas pelo grupo para determinada amostragem populacional, pode-se realizar uma análise de conteúdo, feita através das questões abertas ao questionário disponibilizado para os participantes da pesquisa. As respostas enviadas foram analisadas de uma maneira estatística, com seus percentuais dando um norte nas respostas das questões levantadas na pesquisa para que seja provada a hipótese sugerida.

3 RESULTADOS OBTIDOS — UMA NOVA CONFIGURAÇÃO MUNDIAL ESTÁ EM CURSO

Com um entendimento e uma análise mais profunda sobre as fintechs, as quais ainda estão em uma fase de consolidação e tem muito espaço para impactar positivamente mundo afora, consolidamos o tema e acreditamos que uma ampliação e aperfeiçoamento nos serviços e produtos ofertados pelas fintechs podem e irão auxiliar a sociedade em geral. Isto porque, o sistema bancário tradicional sofrerá mudanças, mas sempre existirá, inclusive observamos através dos últimos dados das grandes instituições financeiras brasileiras que os números de investimentos relacionados aos serviços digitais aumentaram e tendem a continuar nessa crescida.

FIGURA 3 – Tabela com as informações comparativas entre alguns anos, no que diz respeito os números relacionados aos clientes digitais, investimento e infraestrutura do Itaú Unibanco



FONTE: Relatório Anual Integrado

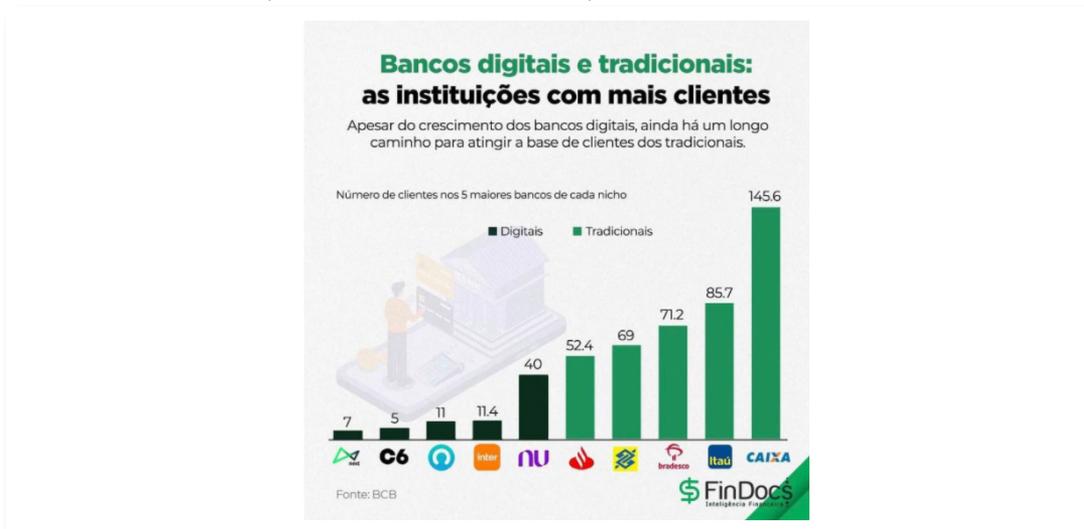
FIGURA 4 – Tabela com as informações relacionadas aos serviços financeiros tecnológicos e digitais do Bradesco



FONTE: Relatório Integrado

Apesar da forte concorrência que as fintechs trouxeram para esse meio, é visível que os grandes bancos têm se movimentado para se manterem fortes nos aspectos digitais também, e conseqüentemente seguem tendo vantagens significativas nas margens de todos as linhas de serviços diante as fintechs. Ora, eles têm recursos e tecnologia para enfrentar essa questão com grande probabilidade de sucesso.

GRÁFICO 9 – Comparativo no número de clientes entre os grandes bancos e as principais fintechs brasileiras (Nubank, Inter, Neon, C6, Next)

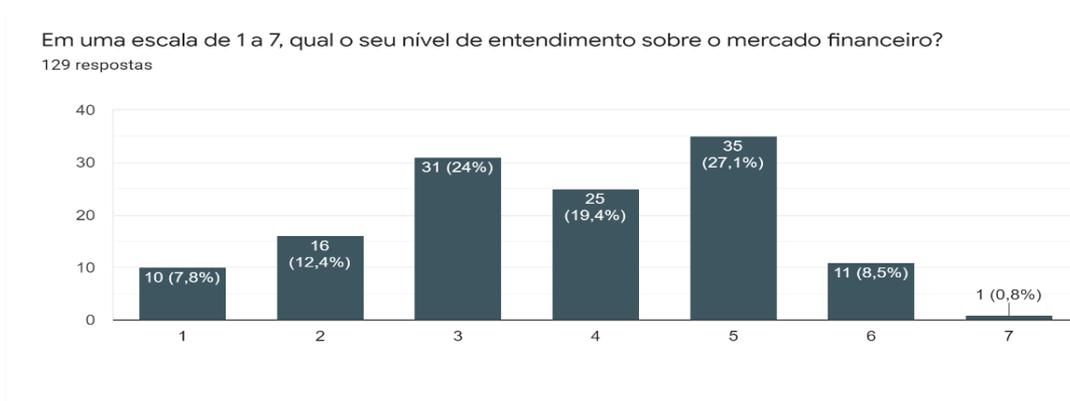


FONTE: BCB

Entretanto é notório que muitas pessoas, principalmente os jovens têm optado por tipos de serviço digitalizados, mais baratos, ou até mesmo sem tarifas, uma vez que o custo-benefício tem o seu real valor, devido aos custos mais reduzidos, um atendimento diferenciado, muito mais rápido e prático, uma “desburocratização” nas quais você utiliza os serviços de maneira digital e praticamente sem complicações, uma flexibilidade e principalmente a autonomia dos clientes que são o principal foco das fintechs, afinal é assim que fideliza e muito a clientela.

Através da amostragem já citada anteriormente, conseguimos obter alguns dados que comprovam essa teoria, por meio de perguntas relacionadas ao conhecimento e utilização das fintechs, conforme segue abaixo nos gráficos que obtivemos da pesquisa.

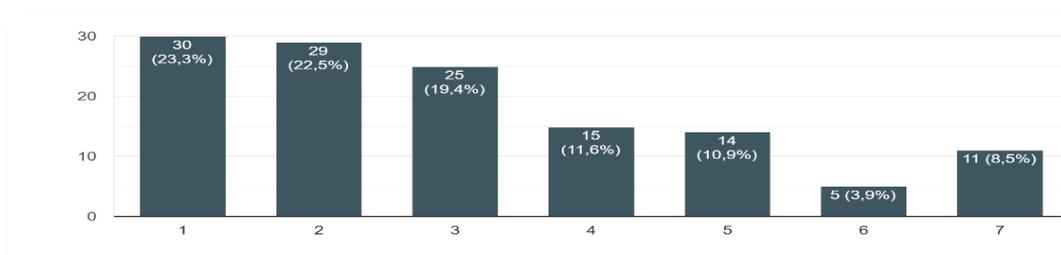
GRÁFICO 10 – Em uma escala de 1 a 7, qual o seu nível de entendimento sobre o mercado financeiro?



FONTE: Os autores (2021)

Notamos que existe uma grande aproximação entre quase todos os níveis questionados no que diz respeito ao entendimento sobre o mercado financeiro, prevalecendo os níveis intermediários. Entretanto, de modo geral pode-se dizer que o público pesquisa ainda oferece uma grande oportunidade para aprender. Segundo o Jornal Valor, em 2020 o saldo investido em cadernetas de poupança alcançou R\$ 1,035 bilhões. O valor quando comprado com outros investimentos não é grande, mas o número de aplicadores é gigante. É a esmagadora maioria dos investidores investindo em uma aplicação que até outubro de 2021 rendeu 2,10% enquanto a inflação medida pelo IPCA no mesmo período foi de 8,57%³⁰. Ora, tal disparidade revela que as pessoas ainda têm muito para se educar, em termos financeiros, mostrando uma grande oportunidade para o público em geral.

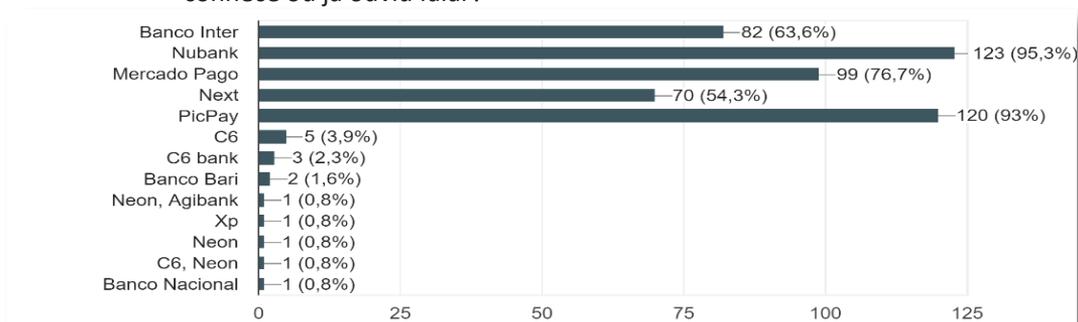
GRÁFICO 11 – Qual a importância das agências bancárias físicas em sua vida?



FONTE: Os autores (2021)

A importância das agências bancárias físicas vem diminuindo muito nos últimos tempos, ou seja, a migração para os serviços digitais está acontecendo fortemente. E essa é a principal característica das fintechs, o meio digital.

GRÁFICO 12 – No que diz respeito a bancos digitais, quais dos bancos citados abaixo você conhece ou já ouviu falar?

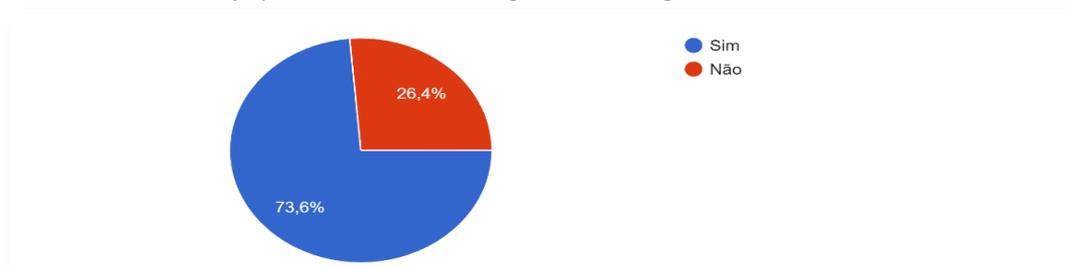


FONTE: Os autores (2021)

Listamos algumas das principais fintechs e percebemos que as mais conhecidas são: Nubank, Picpay, Mercado Pago, Banco Inter e Next respectivamente. O Nubank, pelo seu pioneirismo é disparado o mais conhecido por todos.

³⁰ CLUBE DOS POUPADORES. **Histórico dos melhores investimentos**. Disponível em: <<https://clubedospoupadores.com/melhores-investimentos>>. Acesso em: 8 nov. 2021.

GRÁFICO 13 – Você já possui corrente em algum banco digital?

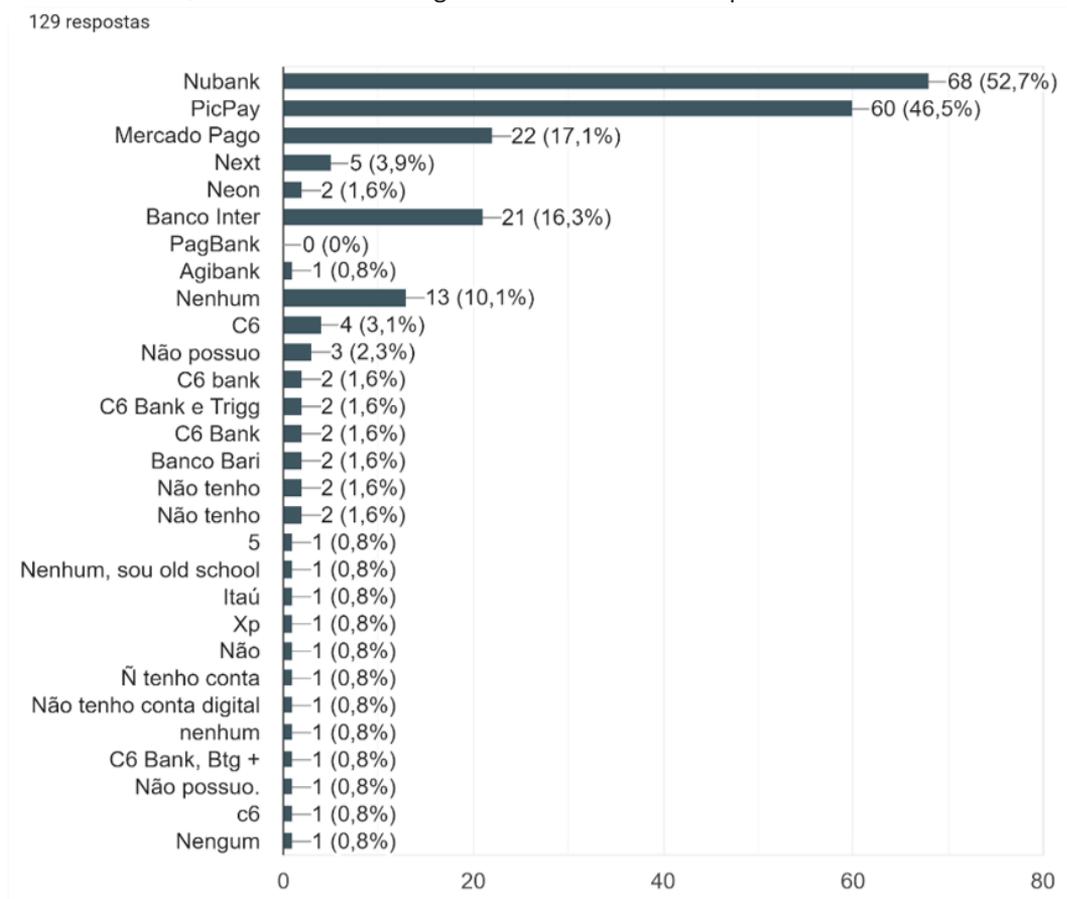


FONTE: Os autores (2021)

Mais de 70% dos entrevistados já possui conta em algum banco digital.

GRÁFICO 14 – Quais desses bancos digitais citados abaixo você possui uma conta?

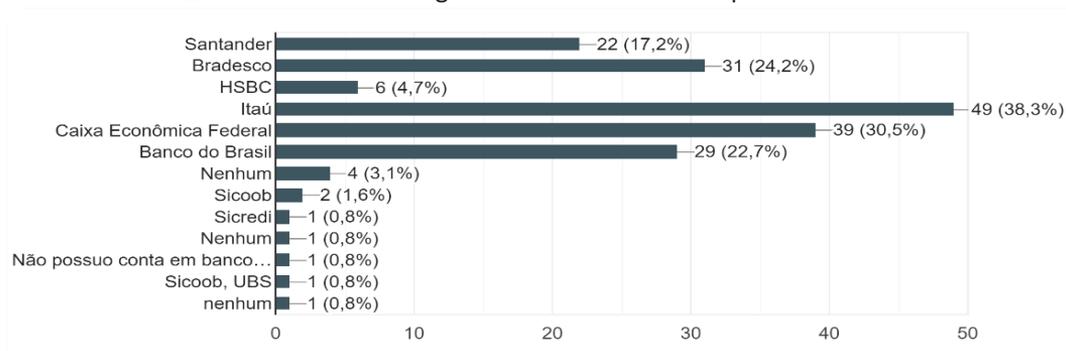
129 respostas



FONTE: Os autores (2021)

Dentre diversas fintechs, o Nubank e o Picpay prevaleceram e estão presente em aproximadamente 50% de todos os entrevistados.

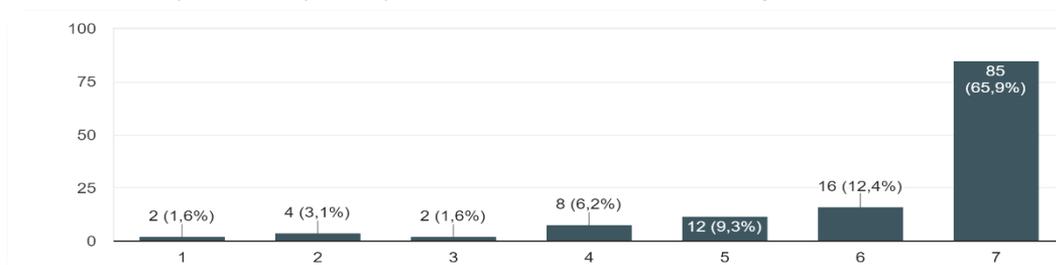
GRÁFICO 15 – Quais desses bancos digitais citados abaixo você possui uma conta?



FONTE: Os autores (2021)

Falando sobre os grandes bancos, os principais citados pelos entrevistados são os cinco grandes bancos brasileiros: Itaú, Caixa, Bradesco, Banco do Brasil e Santander respectivamente.

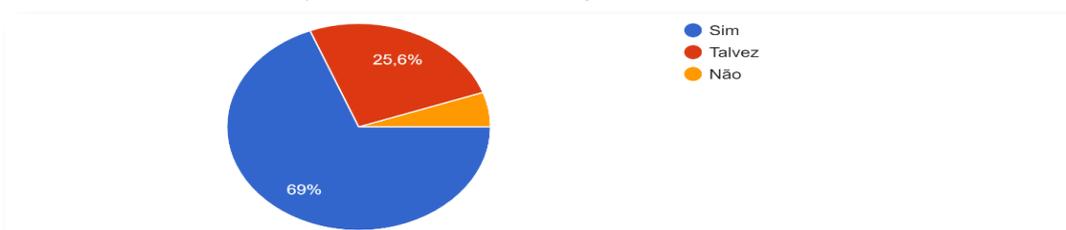
GRÁFICO 16 – Em um mundo onde, cada vez mais, as pessoas se acostumam com a utilização de meios digitais (apps, sites...) para a realização de suas obrigações cotidianas, o quanto você estaria disposto a deixar de ir em uma agência bancária convencional para a solução de problemas e confiaria no meio digital?



FONTE: Aatoria (ano)

E como podemos notar, a maioria esmagadora (mais de 65% dos entrevistados) está disposto a utilizar mais os serviços financeiros digitais.

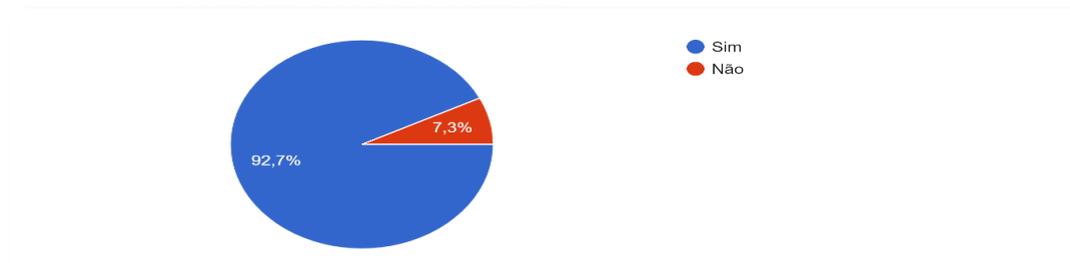
GRÁFICO 17 – Sabendo que bancos digitais possuem algumas vantagens em relação aos bancos tradicionais, bem como abertura de conta online 100% gratuita e até mesmo ausência de taxas, você considera viável uma total transição de um banco tradicional para um inteiramente digital?



FONTE: Os autores (2021)

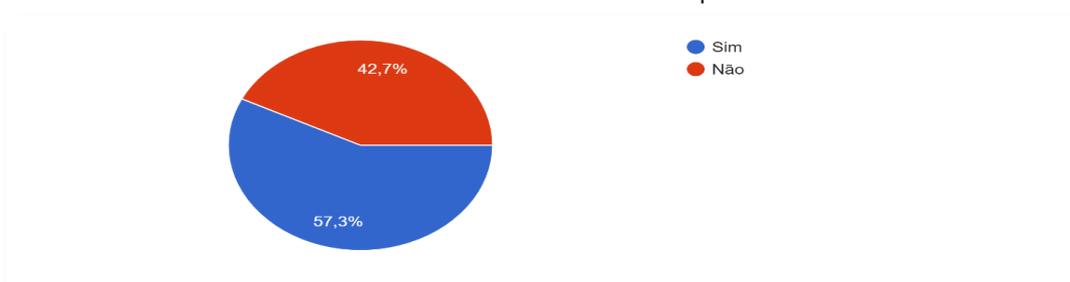
Apesar de a grande parte votar que sim, ainda podemos perceber que existem apoiadamente 30% que relutam na migração total para o meio digital. Sendo 5,4% votando que não mudaria.

GRÁFICO 18 – Você estaria disposto a investir através de corretoras se soubesse que a garantia é a mesma dos bancos tradicionais?



FONTE: Os autores (2021)

GRÁFICO 19 – Você sabia que as corretoras proporcionam mais opções de investimento sendo mais atrativas e rentáveis com o mesmo risco que os bancos tradicionais?



FONTE: Os autores (2021)

Ainda sobre investimentos, para nossa surpresa, mais de 40% das pessoas não sabem das vantagens e benefícios que as fintechs ofertam diferentemente dos produtos e serviços ofertados pelos grandes bancos.

CONCLUSÃO

Acreditamos que é por meio desse conceito que a tecnologia e as finanças estão diretamente interligadas há anos e isso tende a ser intensificado nos próximos anos e assim com um desenvolvimento inovador pode permitir de uma maneira menos custosa e mais eficiente para diversas classes da população os produtos e serviços financeiros nunca vistos antes e, por consequência possui uma perspectiva favorável de crescimento.

Os números de usuários e principalmente de investimentos realizados com o intuito de aprimoramento desses produtos e serviços é algo que aumenta consideravelmente ano a ano e isso acaba elevando as expectativas do que pode ser oferecido por elas. A potencialização dessa indústria é algo surpreendente e por isso a comunidade acadêmica deve-se situar sobre o movimento que tem modificado a filosofia imposta pelo sistema financeiro tradicional, composto por bancos há anos.

O analfabetismo financeiro é outro fator que está sendo melhor entendido e até mesmo aumentando, ou seja, a parcela de público financeiro que era excluído está adquirindo seu espaço, algo de extrema relevância pois saber conversar e tratar sobre dinheiro é algo que todo mundo precisa ter consciência. Ainda é cedo, falando principalmente no território brasileiro, mas a migração do público dos bancos tradicionais para as fintechs é algo que já está acontecendo e acreditamos que com um estudo de caso é necessário para entendimento e porque não uma mudança de pensamento com certa influência no que diz respeito ao mercado financeiro.

REFERÊNCIAS

CHISTHI, Susane. **A revolução fintech**: o manual das startups financeiras. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech**: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

DINIZ, Bruno. **O fenômeno fintech**: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no Mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. Disponível em: <https://www.itaubank.com.br/relacoes-com-investidores/relatorio-anual/2020/pdf/Relatorio-Integrado-2020-Itau-Unibanco.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

CAPPI, Luiz Carlos Trabuco. **Relatório integrado**. São Paulo: Bradesco, 2020. Disponível em: <https://www.bradesco.com.br/wp-content/uploads/sites/541/2021/03/Relatorio-Integrado-2020.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

EASYNVEST. **Informações sobre a compra da Easynvest pela Nubank** Disponível em: <https://ajuda.easynvest.com.br/hc/pt-br/articles/360053355154-Saiba-mais-sobre-a-not%C3%ADcia-da-compra-da-Easynvest-pelo-Nubank>. Acesso em: 6 maio 2021.

ESTADÃO CONTEÚDO. **Spread bancário do Brasil é o 2º mais alto do mundo; entenda por quê**. 2019. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/spread-bancario-do-brasil-e-o-2o-mais-alto-do-mundo-entenda-por-que>. Acesso em: 24 abr. 2021.

FERRARI, Hamilton. Número de investidores na B3 cresce 92% em 2020; mulheres sobem 118%. **Poder 360**, jan. 2021. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/economia/numero-de-investidores-na-b3-cresce-92-em-2020-mulheres-sobem-118/#:~:text=Compartilhe-,N%C3%BAmero%20de%20investidores%20na%20B3%20cresce,em%202020%3B%20mulheres%20sobem%20118%25&text=O%20n%C3%BAmero%20de%20CPFs%20cadastrados,mesmo%20m%C3%AAs%20do%20ano%20passado.&text=A%20quantidade%20cadastrados%20de%20mulheres,a%20de%20homens%2C%2084%25>. Acesso em: 6 maio 2021.

GRADILONE, Cláudio. O xadrez do Itaú e da XP. **Isto É**, nov. 2020. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/o-xadrez-do-itaue-da-xp/#:~:text=Foi%20isso%20que%20o%20Ita%C3%BA,Investimentos%20por%20R%24%206%20bilh%C3%B5es>. Acesso em: 6 maio 2021.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, Implementação e Controle. São Paulo: Atlas, 1998.

MC MILLAN, Jonathan. **O fim dos bancos**: moeda, crédito e a revolução digital. São Paulo: Penguin, 2018. 33 p.

MINAYO, Maria. **Pesquisa social**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

NUBANK. **Nubank envia kit para de sobrevivência para clientes usarem em evento de cultura geek**. 2020 Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-envia-kit-para-clientes-evento-de-cultura-geek>. Acesso em: 7 maio 2021.

PROCEDIMENTOS metodológicos para pesquisas. **Alunoexpert.com.br**, 2020. Disponível em: <https://alunoexpert.com.br/procedimentos-metodologicos/#:~:text=Os%20Procedimentos%20Metodol%C3%B3gicos%20correspondem%20a,tamb%C3%A9m%20chamado%20de%20Percurso%20Metodol%C3%B3gico>. Acesso em: 07 maio 2021.

REUTERS. Nubank busca avaliação de mais de US\$ 50 bilhões em IPO nos EUA. **G1**, Nov. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/11/01/nubank-busca-avaliacao-de-mais-de-us-50-bilhoes-em-ipo-nos-eua.ghtml>. Acesso em: 7 maio 2021.

SCIARRETTA, Toni. Cielo: Lucro cai 50% em 2019 com maior competição, queda nas receitas e altas nas despesas. **Valor Investe**, jan. 2019. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/01/27/cielo-lucro-cai-50percent-em-2019-com-maior-competicao-queda-nas-receitas-e-alta-nas-despesas.ghtml>. Acesso em: 7 maio 2021.

TAKAR, Téo. Bancos nas mãos de poucos. **UOL**, São Paulo, set. 2017. Disponível em: <https://www.uol/economia/especiais/concentracao-de-bancos.htm#tematico-1>. Acesso em: 24 abr. 2021.

VOLKEIS, Felícia. TCC passo a passo: a metodologia. **Revisaoetraducao.com.br**, 2015. Disponível em: <https://www.revisaoetraducao.com.br/tcc-passo-a-passo-a-metodologia>. Acesso em: 07 maio 2021.

INFOMONEY. O ano de ouro das fintechs. **MoneyLab**, dez. 2020. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/economia/o-ano-de-ouro-das-fintechs-na-contramao-da-crise-setor-apresenta-crescimento-de-34-em-2020>. Acesso em: 8 nov. 2021.

GUIMARÃES, Arthur. Bancos tradicionais perdem quase metade do market share em transferências online, diz Transfeera. **Suno**, set. 2021. Disponível em: <https://www.suno.com.br/noticias/bancos-perdem-market-share-transferencias-online>. Acesso em: 8 nov. 2021.

