

O IMPACTO DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO NACIONAL

RESUMO

Presente na vida de muitas pessoas, as inovações tecnológicas impactam diversas indústrias, o setor bancário é responsável por muitas inovações que tem mudado a maneira como os clientes se relacionam com seus bancos e suas finanças. Devido à alta concentração bancária os agentes bancários desfrutaram por muitos anos de prestações de serviços quase que exclusivos. O objetivo geral deste artigo visa compreender a competitividade e o impacto das *fintechs* frente aos principais bancos do Brasil. O objetivo específico desta pesquisa verificará quais as diferenças dos serviços prestados no qual a *fintech* é competitiva, e explorar sobre a perspectiva dos consumidores o desenvolvimento e qualidade dos serviços. O presente artigo dispõe-se de uma pesquisa descritiva, que aborda o problema através de padronização da coleta de dados, permitindo um aprofundamento do problema proposto com levantamento bibliográfico, questionário e análise dos dados.

Palavras-chave: *Fintechs*. Competitividade. Bancos.

ABSTRACT

Present in the lives of many people, technological innovations impact many industries, the banking industry is responsible for many innovations that have changed the way customers relate to their banks and their finances. Due to the high banking concentration, banking agents have enjoyed almost exclusive service provision for many years. The general objective of this article is to understand the competitiveness and impact of fintechs in relation to the main banks in Brazil. The specific objective of this research will verify the differences of the services provided in which fintech is competitive, and explore from the perspective of the consumers the development and quality of the services. The present article has a descriptive research that addresses the problem through standardization of data collection, allowing a deepening of the proposed problem with bibliographical survey, questionnaire and data analysis.

Keywords: *Fintechs*, *Competitiveness*, *Banks*.

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística
Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento
Vol. 7 no 3 - Agosto de 2019, São Paulo: Centro Universitário Senac
ISSN 2179-474X

Portal da revista: <http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/>
E-mail: revistaic@sp.senac.br

Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-Não Comercial-SemDerivações 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) 

1. INTRODUÇÃO

Desde o final do século XX, muitas empresas estão se ajustando ao uso da tecnologia para aprimorar seu modo de operação. Essas inovações tornaram o mercado extremamente competitivo e os consumidores cada vez mais exigentes.

O sucesso de uma empresa ocorre se ela for capaz de driblar a concorrência e aproveitar novas oportunidades de negócios. Dentre as inúmeras oportunidades que estão surgindo para combater esse cenário, destacam-se as empresas de *startups*.

Nas finanças, as *startups* são chamadas de *fintechs*, um termo em inglês que vem da junção de finanças e tecnologia, e estão revolucionando o setor financeiro.

De acordo com ABStartups (2017), as *startups* são empresas em fase inicial que desenvolvem produtos ou serviços inovadores, desenvolvendo rápido de crescimento. Ao contrário dos bancos tradicionais, as *fintechs* oferecem seus produtos e serviços em plataformas totalmente digitais, como os aplicativos para celulares e *tablets*. Seu modelo de negócio complacente e flexível busca chegar o mais próximo possível das necessidades de seus clientes.

O Brasil é o maior mercado de *fintechs* da América Latina e cada vez mais se qualifica para manter a liderança. A *startup* brasileira Nubank, que ficou conhecida por seu cartão de crédito sem anuidade, já possui mais de cinco milhões de clientes desde seu lançamento em setembro de 2014.

O gerente da ABStartups projeta que até 2035 as *startups* podem responder por 5% do Produto Interno Bruto (PIB) do país, porém, só será possível se os negócios transformarem os mercados consolidados, capacidade que os especialistas chamam de *disrupção*.¹

Em 2016, o Banco Central publicou um relatório de estabilidade financeira, onde o mesmo aplicou uma seção especialmente para as *fintechs* e inovações, o mesmo se mostrou aberto às inovações e também enfatiza que o impacto ao sistema bancário será benéfico ao desenvolvimento nacional.

¹Disrupção é a interrupção do curso normal de um processo.

O Banco Central do Brasil encoraja o desenvolvimento dessas novas tecnologias no mercado financeiro, pois isso pode estimular a concorrência no mercado, o que possibilita a oferta de produtos a preços menores, atingindo maior parcela da população (BANCO CENTRAL, 2016).

O surgimento das *fintechs* está revolucionando o setor financeiro e um dos seus impactos é que os principais atuantes assumam novos posicionamentos, em 2016, o Citibank elaborou o relatório “*Citi GPS: Global Perspectives & Solutions*” com o objetivo de esclarecer como as *fintechs* estão mudando o mercado e forçando os bancos a inovar.

Claramente, as *fintechs* se tornaram uma ameaça às instituições financeiras tradicionais e questionamentos são levantados quanto a liderança dos bancos no mercado, já que por muito tempo foram as únicas opções disponíveis para os brasileiros.

Neste contexto de crescimento da tecnologia financeira e serviços que as *fintechs* oferecem no Brasil, o presente estudo tem por objetivo geral compreender a competitividade e o impacto frente aos principais bancos comerciais do Brasil.

Através de informações coletadas no intuito de responder ao problema de pesquisa: as *fintechs* podem revolucionar o modo que as pessoas se relacionam com os produtos bancários?

A pesquisa analisará as operações das *fintechs* e dos grandes bancos comerciais, e observará como as *fintechs* estão ampliando seu catálogo de produtos e serviços de acordo com as necessidades dos consumidores de maneira rápida.

Nos objetivos específicos a pesquisa irá verificar quais as diferenças dos serviços prestados no qual as *fintechs* são competitivas, e explorar sobre a perspectiva dos consumidores o desenvolvimento e qualidade dos serviços.

No desenvolvimento desta pesquisa a justificativa se concentra na necessidade de explorar um tema muito relevante, impacto financeiro e social visto que as pessoas podem ter acesso aos serviços bancários a custos menores, aumentando a competitividade num segmento extremamente concentrado como o bancário.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Com o intuito de fundamentar o presente estudo, este capítulo é designado para apresentar os conceitos envolvidos nesta pesquisa para sustentação teórica com foco no problema de pesquisa e aos objetivos do estudo.

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional teve início em 1808, passando por diversas transformações até 1994 quando a economia possuía algumas características específicas, fundamentadas principalmente em um crônico e acentuado processo inflacionário.

Essas transformações foram intensificadas com a implantação do Plano Real e da reforma financeira que promoveram a estabilização da economia e foram responsáveis pelo processo de fusões, aquisições, incorporações e privatização dos bancos, principalmente no setor bancário varejista, marcado pela intermediação bancária e política do Banco Central do Brasil (SEGNINI, 1999).

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

O SFN pode ser dividido em: subsistema normativo e subsistema de intermediação financeira (operativo).

O subsistema normativo compõe-se de instituições que definem e executam as regras de funcionamento do SFN, exercem a fiscalização das várias instituições e definem as diretrizes básicas de seu funcionamento. As instituições normativas que fazem parte são: CMN (Conselho Monetário Nacional), BACEN (Banco Central), CVM (Comissão de Valores Mobiliários), Banco do Brasil, BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) e CEF (Caixa Econômica Federal).

O subsistema de intermediação financeira (operativo) é formado por instituições que fazem a transferência de recursos entre tomadores de recursos e poupadores, seguindo as diretrizes estabelecidas pelo subsistema normativo.

Fazem parte desse subsistema operativo as instituições financeiras bancárias e não bancárias, instituições que fazem parte do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo, e outras instituições.

Os intermediários financeiros ajudam a realocar recursos na economia, canalizando fundos de poupadores (agentes econômicos superavitários) que possuem rendimentos superiores aos fluxos de pagamento para aqueles com carência de caixa. Essa operação produz um maior dinamismo à economia, oferecendo maior capacidade de consumo e elevando a produção (NETO, 2015).

Para O'Sullivan, Sheffrin e Nishijima (2004, p. 373), no que se refere ao conceito moeda, sabe-se que somente o governo, por meio do Banco Central, possui autorização para produzir papel-moeda. Assim, somente o Banco Central do Brasil pode ofertar reais e apenas o Federal Reserve Bank pode ofertar dólares.

Segundo Keynes:

Com o desenvolvimento da moeda bancária ligado à constituição de um sistema bancário como uma organização institucional planejada, adaptada e hierarquizada, os bancos passaram a ajustar as funções de fornecedores de moeda, liquidez e de intermediação do capital de empréstimo, a partir dos saldos monetários dos agentes econômicos conservados sob a forma de depósito bancário (1971, p. 192).

Os bancos desempenham um duplo papel na economia. São responsáveis pelo processo de criação da moeda e participam da liquidez da economia. Em contrapartida, são agentes econômicos ativos que devem realizar a valorização da riqueza em um mundo de incerteza e de irreversibilidade.

De acordo com Freitas:

Esse papel dual das instituições bancárias justifica o controle estatal, o qual é exercido normalmente em duas dimensões. A primeira dimensão, macroeconômica, refere-se à autonomia relativa do sistema bancário privado em criar moeda e em modificar as condições globais de liquidez da economia. A segunda dimensão, microeconômica, diz respeito às atividades das instituições individuais, que podem afetar e ameaçar a segurança do conjunto do sistema bancário, e por consequência do sistema de pagamentos (2009, p. 242).

Os bancos possuem ativos e passivos, os ativos são os destinos para os recursos, pois geram renda para o banco. Um exemplo de ativo pode ser dado como um empréstimo, pois o tomador deve pagar juros ao banco.

O passivo é a fonte de recursos do banco. Um exemplo de passivo pode ser uma pessoa que abre uma conta no banco para depositar seus fundos, sendo

assim a instituição bancária é responsável por retornar esses fundos para a pessoa, e ao mesmo tempo, os depósitos são passivos para o banco.

Ao conceder crédito, os bancos adquirem ativos que não são fáceis de negociar, ao mesmo tempo em que emitem os depósitos que circulam como meios de pagamento, os mesmos podem ser recuperados pelos credores em um curto prazo.

Como intermediários financeiros, os bancos são capazes de agrupar investidores e poupadores. Bancos comerciais convencionais aceitam fundos de investimentos e depósitos em moeda, esses fundos não ficam inativos para gerar lucro para o banco.

Os bancos estão entre as empresas que mais operam através dos meios eletrônicos. Os aperfeiçoamentos da tecnologia ocorreram também no ambiente da associação banco-cliente com o intuito de proporcionar aos clientes maior êxito e facilidade, os bancos investiram grandes quantias para modificar os seus sistemas em máquinas capazes de funcionar rapidamente e com segurança.

INTERNET E MOBILE BANKING

A evolução da tecnologia proporcionou desenvolvimento e mudanças nos serviços oferecidos pelos bancos. Em meados dos anos 90 surgiram os caixas eletrônicos como novos instrumentos de utilização dos serviços bancários para os brasileiros. A partir deste momento os serviços bancários passaram a estar disponíveis para um maior número de clientes e também foi dada a inserção dos cartões de débito e crédito.

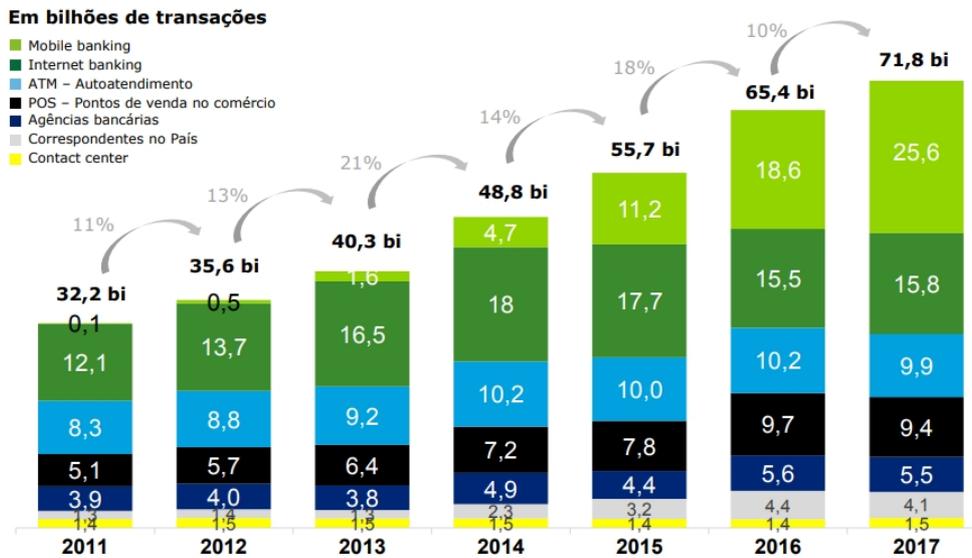
As centrais de atendimento eram a única forma que os clientes dos bancos tinham para resolver um problema financeiro e muitos se queixavam sobre a demora no atendimento.

De acordo com a pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária realizada em 2018, as centrais de atendimento dos bancos vêm se mantendo pouco utilizadas, as operações pelos canais digitais *internet banking* e *mobile banking* crescem a cada ano e já representam um terço das transações bancárias.

Segundo Abrão:

O acesso aos meios tecnológicos equivale à inovação e completa revolução no sistema operacional bancário, na medida em que os serviços priorizam duplo caminho da eficiência e menor custo, sem prejudicar consultas, saques, pagamentos, descontos, tudo on-line, numa clara demonstração de que a internet tem seu espaço progressivo, tanto na função de garantir ao cliente melhor trabalho a distância como no processo eletrônico (2014, p. 408).

Figura 1: Canais de transações bancárias



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2018)

Como mostra a pesquisa os brasileiros estão preferindo realizar suas operações de maneira digital, com as *fintechs* não é diferente, além de serem totalmente digitais, são menos burocráticas, possuem um menor custo e oferecem um atendimento mais eficaz que o dos bancos através de chat e e-mail.

A internet permitiu aos grandes bancos tradicionais uma prestação de serviços duplicada, uma parte era feita através das redes físicas e a outra começou a se desenvolver online. Mas os grandes bancos não souberam avançar na relação deste produto diretamente com seus clientes.

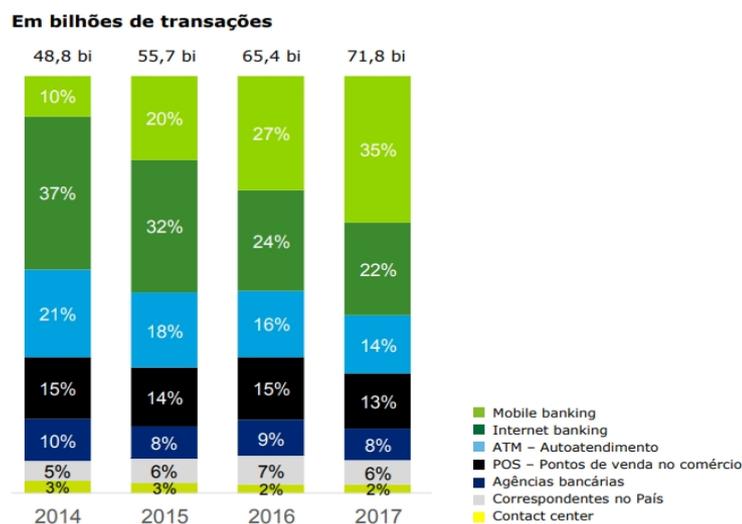
A prestação de serviços online pelos bancos tradicionais foi uma aplicação de um serviço a mais para o cliente, os bancos não perceberam o potencial que estes tipos de serviços tinham de fidelizar o cliente e alavancar as vendas dos serviços bancários.

Mas com a inovação financeira advinda da necessidade de exploração de novos mercados por parte dos pequenos bancos, surgem as *fintechs* com o intuito de explorar nichos de mercados pouco explorados pelos grandes bancos.

Há nitidamente um impacto das operações que eram realizadas de forma tradicional nos bancos comerciais para operações via internet, com isso a entrada das *fintechs* nesse nicho de atuação acaba impactando as operações tradicionais

dos grandes bancos, forçando-os a mudarem de posicionamento e investirem em redes próprias de bancos digitais.

Figura 2: Participação das transações por canais individuais (em %)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2018)

O percentual de uso dos canais disponíveis para transações na rede bancária brasileira ressalta um movimento forte de migração para os meios digitais. Entretanto, pode-se observar uma estabilidade na busca por serviços oferecidos nas agências bancárias.

A competitividade destes bancos digitais, ou *startups* de finanças trouxe a uma reflexão por parte dos grandes bancos, que passaram a se reorganizar para não deixar este espaço vazio.

Com isso, é possível analisar que o contato e a conexão com os meios digitais apontam uma alteração de comportamento do consumidor, esses dados indicam amadurecimento do consumidor brasileiro em lidar e usufruir dos serviços tecnológicos oferecidos pelas instituições financeiras.

É perceptível que a tecnologia vem facilitando a vida da população através das inúmeras funções que oferece, além disso, também tem impacto positivo no volume de transações bancárias já que permite que as pessoas acessem o *mobile banking* e *internet banking* em qualquer lugar que estejam com facilidade.

Para as *fintechs* o cartão de crédito foi a porta de entrada para facilitar o dia-a-dia dos clientes, tendo uma leitura muito clara da necessidade do mercado e a capacidade de desenvolver rapidamente essa proposta.

BANCOS DIGITAIS

Os bancos digitais são plataformas que permitem que todas as suas operações sejam feitas de forma digital, como por exemplo: abertura de contas, aplicações, investimentos e outras ferramentas, na maioria das vezes através de aplicativos para celulares e *tablets*.

Diferenciam-se da versão digital dos bancos tradicionais, chamada de *internet banking*, pois os bancos digitais não possuem agências físicas e todos os procedimentos só podem ser feitos online. Os bancos tradicionais, mesmo que ofereçam grande parte dos seus produtos e serviços online, possuem espaço físico para atender os clientes caso necessário e realizar as atividades demandadas por eles.

Dessa forma, bancos como o MBank que possui sua sede principal na Polônia, mas também atua em países como República Tcheca e Eslováquia, deram início ao desenvolvimento e modernização de suas agências bancárias. Oferecendo um ambiente mais interativo e tecnológico a seus clientes. (LACHOWSKI, 2012).

Uma das estratégias desta instituição bancária é aumentar significativamente o número de clientes, sem a necessidade de novas agências físicas. Sua estrutura física é bem reduzida comparada aos bancos do Brasil. O mBank possui 154 agências bancárias nos três países que atua, e atende cerca de 5 milhões de clientes. (MBANK, 2017).

Tabela 1: Comparativo Principais Bancos Brasileiros e mBank

					
Clientes (mi)	56,7	60,3	77,7	79,2	5,3
Nº de Agências	5.428	3.561	4.478	3.409	154
Média	10.456	16.928	17.349	23.250	34.415

Fonte: Adaptado de Banco Central do Brasil (2016) e Mbank 2017

Através dos dados da tabela 1, pode-se observar que o banco mBank, possui 154 agências (somadas nos três países onde a instituição atua). Sendo assim, foi possível analisar que mesmo com um número reduzido de agências, a instituição bancária consegue atender a maior média de clientes.

No Brasil, onde o número de agências é extremamente alto se comparado ao mBank, os bancos atendem uma média menor de clientes, o que prova que os meios tecnológicos devem ser melhor explorados.

Segundo (KING, 2012), a próxima fronteira dos bancos tradicionais é o banco digital, pois é a tendência do futuro. E com o passar do tempo não existirá mais agências bancárias físicas.

Recentemente, a *fintech* brasileira Nubank criou uma conta digital, chamada Nuconta, e está sendo disponibilizada gradativamente para os clientes que já possuíam o cartão de crédito. Permite o depósito na conta por boleto bancário, pagamento de boletos, inclusive a fatura do cartão de crédito, oferece transferências por TED para outros bancos sem nenhuma taxa e o dinheiro aplicado na Nuconta é investido em títulos públicos, com o rendimento baseado na taxa Selic, que oferece o maior rendimento das poupanças.

De acordo com a REVISTA CIAB FEBRABAN (2017, p.19), ao menos 940 mil clientes já fazem transações bancárias no Brasil por meio de contas totalmente digitais, movimentadas pelo celular e abertas sem a necessidade de ir a uma agência física.

Essa estimativa considerava as informações do Banco do Brasil, Itaú Unibanco e dos bancos Original e Intermedium. A previsão dessas instituições era de que o total destas contas correntes digitais fosse chegar a 3,3 milhões até o final de 2017. Enquanto isso, os Bancos Santander, Bradesco e Caixa Econômica Federal preparavam suas versões na modalidade digital.

O Banco do Brasil e o Itaú Unibanco foram os primeiros a disponibilizar esse serviço para seus clientes a partir das regras estabelecidas na resolução 4.480 do Banco Central, de abril de 2016, regulamentada pelo Conselho Monetário Nacional

(CMN). A norma permite a abertura e encerramento de contas por meio eletrônico, sem necessidade de o cliente comparecer a agências bancárias (REVISTA CIAB FEBRABRAN, 2017).

BLOCKCHAIN

A inflação e depressão gerada pelo desequilíbrio do sistema de reservas bancárias fracionárias e o uso indevido da moeda fiduciária por bancos centrais provoca impostos altíssimos e atrapalha a vida financeira da população. A base do problema é a centralização do bem público em um só gerenciamento, sem qualquer concorrência, gerando pouca possibilidade de negociação no território nacional (MISES, 2009).

De acordo com Katori (2017, p. 18), um relatório chamado Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System foi publicado por Satoshi Nakamoto em 2008. Esse relatório despertou interesse ao propor uma solução para pagamentos eletrônicos que não dependia da confiança, mas de prova criptográfica para validar as transações.

Em 2009, o sistema passou a funcionar gerando as primeiras *bitcoins*, a tecnologia utilizada foi chamada de *Blockchain*, um sistema de registro cronológico que funciona de forma parecida com um livro que não pode ser editado, só pode ser escrito por um lado e um registro está diretamente ligado ao anterior e ao posterior como uma corrente (ARAÚJO; SILVA, 2017 *apud* ŠURDA, 2012).

Segundo Araújo e Silva (2017, p. 31), os registros online são carimbados com data e hora, não podem ser alterados, pois é criptografada, a única forma de burlar seria conseguir o poder computacional maior que a rede inteira.

O sistema *blockchain* está a cada dia mais avançado para impossibilitar as tentativas de hackers quebrarem a rede.

Segundo Rodrigues:

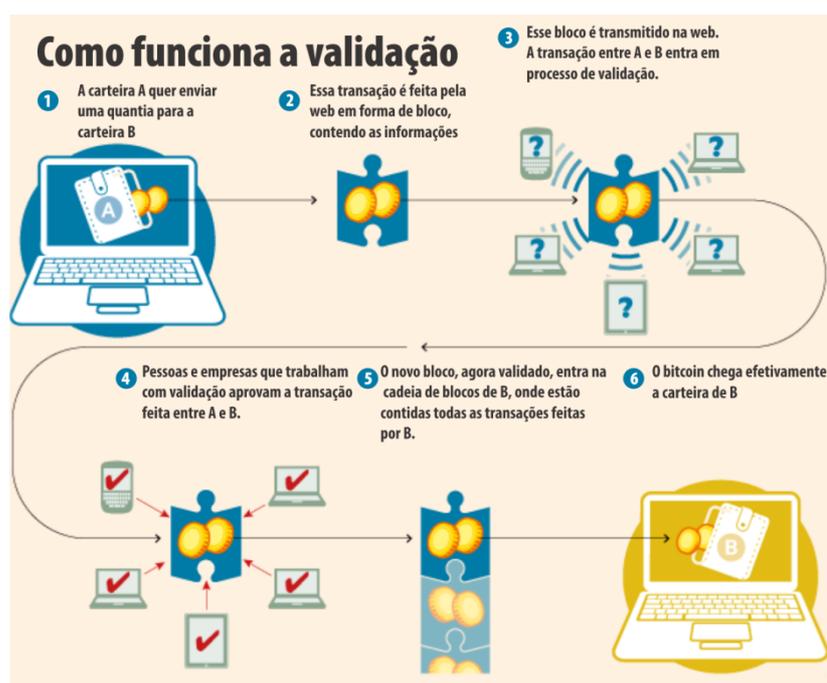
Blockchain é um banco de dados público, distribuído pela Internet entre os mineradores. Nele são registradas todas as transações realizadas com a criptomoeda. O significado do nome vem de sua implementação: estruturas de dados em que um bloco de dados “aponta” (possui um ponteiro) para o bloco anterior, “seu bloco pai”, formando uma cadeia de blocos (2016, p. 12).

O *Blockchain* é uma cadeia de registros inalteráveis, públicos e subdivididos. É definido como cadeia, pois os registros estão minuciosamente encadeados uns aos outros por meio de chaves públicas, entradas e saídas.

São inalteráveis porque uma vez que o registro é incluído na cadeia, ele não pode mais ser modificado. Públicos porque o único requisito necessário para que uma pessoa possa ter acesso aos registros é que ele tenha acesso à internet.

O *Blockchain* também tem como característica a distribuição, porque esta cadeia de registro não está armazenada em um único servidor central, logo ela é o oposto, pois está replicada em milhões de máquinas distribuídas pelo mundo e nenhuma empresa ou indivíduo pode reivindicar o caráter destes registros.

Figura 3: Funcionamento do *Blockchain*



Fonte: Blog Simply (2016)

De acordo com Narayanan:

Todas as moedas precisam de alguma forma de controlar o fornecimento e impor várias propriedades de segurança para evitar fraudes. Em moedas fiduciárias, organizações como bancos centrais controlam fornecimento de dinheiro e adicionar recursos anti-falsificação. Logo, as criptomoedas também devem ter medidas de segurança para que impeçam que as pessoas adulterem (NARAYANAN et al, 2016, intro).

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística - Vol. 7 no 3 – Agosto de 2019
Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento

Com a criação do *blockchain* surgiram organizações livres e não governamentais como a *Bitnation*, onde seu principal objetivo é substituir alguns ofícios que até então eram exclusivos do governo e que transportam problemas e dificuldades, como por exemplo, a impossibilidade de trocar o serviço.

Este tipo de instituição é uma organização autônoma descentralizada (DAO), e sua operação funciona por meio de softwares em uma estrutura de contratos inteligentes, que se assemelham a contratos jurídicos. Porém a execução ocorre por fatores definidos por programação e operam de forma automática com normas estipuladas.

Portanto, pode-se considerar a moeda digital um novo meio de pagamento que em breve terá maturidade e se estabelecerá no setor financeiro do Brasil e do mundo e as *fintechs* se apropriaram desta ferramenta.

FINTECHS

Fintech (do inglês: finance and technology) é a expressão utilizada para as inovações e o uso de novas tecnologias por empresas do setor financeiro para a entrega de serviços financeiros.

De acordo com o ReportFintechlab:

Fintechs são iniciativas que aliam tecnologia e serviços financeiros trazendo inovações para pessoas e empresas. Isso se reflete em: melhores jornadas de utilização de produtos e serviços que trazem melhores experiências de uso; geração de inteligência a partir de volumes inimagináveis de dados e do conhecimento coletivo para otimizar as decisões; e integração dos diferentes elos do mercado de maneira muito mais eficiente, com menos falhas operacionais, aumentando a velocidade de transações e reduzindo custos (FINTECHLAB, 2016, p.3).

Para a Associação Brasileira de *Fintechs* (ABFintechs), as *fintechs* são “[...] aquelas empresas que usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário”. (ABFINTECH, n/a, s.p).

No Brasil, o movimento de *fintechs* é recente e vem ganhando força nos últimos quatro anos. O sistema bancário do país sempre foi conservador e

concentrado ao oferecer seus serviços, as grandes organizações tinham dificuldade em priorizar a inovação.

A revolução de outras indústrias, como varejo online, aconteceu rapidamente após o surgimento das novas tecnologias e o setor financeiro ficou para trás. Nesta brecha, as *fintechs* conseguiram se introduzir no setor e conquistar milhares de brasileiros.

A ABFintech ressalta que é imprescindível a inovação e tecnologia quando se fala de *fintechs*. A bagagem de consumo conduzida por essas empresas, na maioria das vezes faz com que o consumidor se atraia pela facilidade e rapidez com que os serviços são oferecidos.

As várias horas de espera em filas estão sendo modificadas por alguns minutos para pagar boletos, ter possibilidades a melhores investimentos, tomar um empréstimo ou até aumentar o limite do cartão.

Tudo isto, pelo *smartphone* e com menos burocracia. Além da rapidez e comodidade, as *fintechs* oferecem taxas de juros menores, prezam pela segurança e transparência nos serviços financeiros.

Formas alternativas de lidar com as finanças já existem há muito tempo. No entanto, as crises financeiras ao redor do mundo, o surgimento de novas tecnologias, mudanças socioeconômicas e culturais têm desafiado o paradigma de como funciona o sistema de serviços financeiros e como tais serviços serão no futuro (ZHANG et al., 2015).

Segundo Katori:

As *fintechs* possuem como desafio o desenvolvimento de soluções para demandas de clientes insatisfeitos com as tradicionais instituições financeiras. E, pela primeira vez, o setor financeiro, reconhecidamente como o maior investidor em tecnologia, passou a utilizá-la em prol do consumidor (2017, p.14).

O fato das *fintechs* explorarem um nicho que não interessava às instituições financeiras (KATORI, 2017 *apud* TAUHATA; PINHEIRO, 2017), abriu espaço para que elas crescessem de forma incrivelmente rápida e sem a necessidade de um confronto com as grandes instituições. Mas, esse crescimento exacerbado acabou por tornar evidente falhas nas tradicionais instituições financeiras, como a

desconsideração e indiferença com o cliente, a morosidade do sistema e a falta de investimento em inovação.

O estudo realizado pela Deloitte, “*The Rise of Millennials*”, demonstrou que 60% dos jovens entre 20 e 35 anos acreditam que os produtos financeiros não são pensados para eles (NERY, 2015).

Dessa forma, as *fintechs* estão conquistando principalmente o público jovem que não se sentia importante para as instituições financeiras tradicionais através de um tratamento diferenciado e serviços que se encaixam ao perfil deste público.

A Lei 4.595/1964, que dispõe sobre o Sistema Financeiro Nacional, quando instituída, o dispositivo legal não inclui a prestação de serviços de pagamento como atividades privativas de instituições financeiras, e assim, por meio dessa brecha legal é que surgem as primeiras práticas financeiras e a demanda inicial no setor (COSTA; GASSI, 2017, p. 6).

Segundo Costa e Gassi:

As primeiras *fintechs* atuavam totalmente isentas de controle ou fiscalização dos respectivos órgãos. O Banco Central começou a esboçar conceitos tímidos da tecnologia financeira em 2010, mas só em 2013, com o advento da Lei 12.865, os arranjos de pagamento passaram a ser regulamentados (2017, p. 8).

No Radar Fintechlab que faz parte da maior iniciativa de monitoramento do mercado de *fintechs* nacional, existem *fintechs* de diferentes categorias, sendo elas, Pagamentos, Gerenciamento Financeiro, Empréstimos e Negociação de Dívidas, Investimento, Funding, Seguros, Eficiência Financeira, Segurança, Conectividade e Bitcoin/Blockchain (FINTECHLAB, 2016).

Pagamentos: *Startups* que oferecem serviços de pagamento diferenciados com objetivo de facilitar a transação para empresas ou consumidores, como aquisição, infraestrutura e soluções de pagamentos físicos. Também envolve soluções de pagamento para e-commerce, gateways de pagamento online, *clearing*, depósitos diretos e *Mobile POS*.

Gestão Financeira: *Startups* que oferecem serviços de gerenciamento financeiro para pessoas físicas e jurídicas com objetivo de facilitar a gestão de finanças pessoais, através de soluções como, controle de despesas, gestão de

orçamentos, otimização de recompensas/benefícios do cartão de crédito, suporte de gestão para pequenas e médias empresas, ferramentas para gestão fiscal, folha de pagamento, faturamento e contabilidade.

Empréstimos e Negociação de Dívidas: *Startups* que oferecem novas formas de obtenção de empréstimos, análise de riscos e negociação de dívidas para pessoas físicas e jurídicas. Oferecem empréstimos *peer-to-peer*² (empréstimo coletivo) para empresas ou pessoa física, micro-financiamento, análise de dados e serviços de classificação de crédito e serviços de renegociação de dívida.

Investimento: *Startups* que oferecem novos meios de investir, analisar ou gerenciar investimentos já existentes, como aplicações temáticas, investimentos com base em algoritmos e *crowdsourcing*³ (colaboração coletiva) de conhecimento e de carteiras de investimento.

Funding: *Startups* que oferecem serviços que permitem investimento coletivo para novos produtos, causas sociais e projetos criativos. É uma maneira diferente para empresas privadas levantarem recursos em troca de capital próprio e para os investidores participarem em mercados de títulos privados.

Seguros: *Startups* que oferecem comparação de valores de seguros, serviços online, simulações, análise do perfil do segurado, contratação online e atendimento via chat.

Eficiência Financeira: *Startups* com iniciativas que auxiliam outras empresas do mercado financeiro sejam *fintechs* ou não. Como a integração de funcionalidades pela utilização de APIs, soluções *white-label* para mobile, análise de dados em modelos de big-data e com algoritmos de inteligência artificial, proteção de transações, verificação de identidade de usuários e prevenção à fraudes.

²Peertopeer é uma modalidade de empréstimo onde uma pessoa empresta dinheiro para outra sem a intermediação de um banco ou instituição e investidores podem usar seu dinheiro para lucrar emprestando com juros baixos e rentabilidade estável.

³Crowdsourcing ocorre quando há um convite a uma multidão de pessoas para resolver um problema que normalmente seria resolvido por um pequeno grupo de especialistas.

Bitcoin e Blockchain: *Startups* com iniciativas de compra, venda e mineração de *bitcoins*⁴ e outras *cryptocurrencies* (criptomoeda). Também incluem serviços de transação descentralizada com base na plataforma *blockchain*.

Segundo KASHYAP E WEBER (CHISHTI, 2017, p. 226), o setor de serviços financeiros integralmente digitais está em formação e se desenvolvendo cada vez mais com o passar do tempo.

As pessoas usam serviços financeiros para trocar dinheiro, poupar ou investir, financiar, ou comprar seguros contra risco. Todos os serviços financeiros são uma resposta a essas quatro necessidades básicas (CHISHTI, 2017, p. 226).

Dessa forma, as mudanças estão relacionadas com a maneira de como as necessidades estão sendo tratadas. As *fintechs* além de possuírem um ritmo de crescimento relativamente alto, têm uma atuação no mercado ampla e diversificada oferecendo soluções para diferentes tipos de necessidade.

3. METODOLOGIA

De acordo com Gil (2002), a pesquisa científica pode ser definida como um procedimento racional e sistemático que tem como intuito conhecer e explicar fenômenos para solucionar os problemas propostos.

Segundo Freitas e Prodanov (2013), para realizar uma pesquisa o pesquisador utiliza as informações coletadas anteriormente e manipula cuidadosamente os diferentes métodos e técnicas para obter resultado pertinente aos seus questionamentos.

O presente artigo dispõe-se de uma pesquisa descritiva, que aborda o problema através de padronização da coleta de dados, permitindo um aprofundamento do problema proposto. Essa pesquisa envolve o levantamento bibliográfico, questionário e análise dos dados.

⁴ Bitcoin é uma moeda digital que pode ser usada como meio de pagamento de uma forma completamente inovadora.

Nesta pesquisa será utilizado o método de questionários, que consiste em fazer uma série de perguntas aos entrevistados, seguindo um roteiro alinhado com os objetivos geral e específico. As informações coletadas não devem ser alteradas para garantir a veracidade da pesquisa quando comparada às demais informações coletadas.

A abordagem pode ser quantitativa ou qualitativa. Para a análise quantitativa é necessário que os dados coletados sejam quantificados, sendo recomendado que o pesquisador trabalhe com uma amostra considerável, já que o principal foco dessa pesquisa é a objetividade. Para a análise é necessário que os dados coletados tenham as motivações e experiências da amostra entrevistada, de forma que se possa estudar comportamentos, percepções, expectativas e sentimentos dessas pessoas.

Nesta pesquisa a abordagem será qualitativa e quantitativa (mista) que se refere à junção dos dois métodos para que resulte em dados não só objetivos, mas também dados que permitam a compreensão das intenções e significados das ações humanas.

O questionário foi aplicado online e presencialmente através da ferramenta Google Forms e foi composto por 15 perguntas sendo 7 quantitativas e 8 qualitativas.

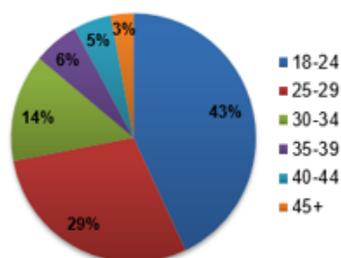
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

No Brasil, o cenário de serviços financeiros ainda é dominado pelos principais bancos comerciais, estas instituições fornecem serviços que são utilizados por milhares de pessoas em todo país.

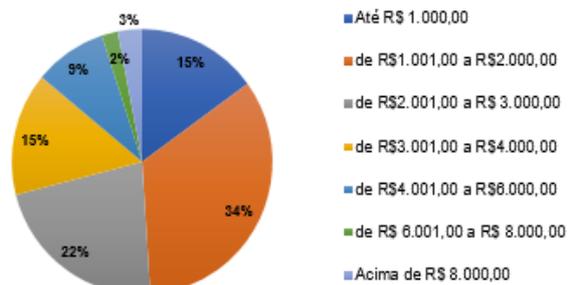
As *fintechs* são os novos players do setor, seu catálogo de produtos ainda é reduzido, mas estão conquistando clientes em uma velocidade constante desde que surgiram em meados de 2013.

Com base nessas informações, um questionário foi aplicado a 100 respondentes com objetivo de compreender a competitividade e o impacto frente aos principais bancos comerciais do Brasil.

Qual sua faixa etária?



Qual sua renda mensal?

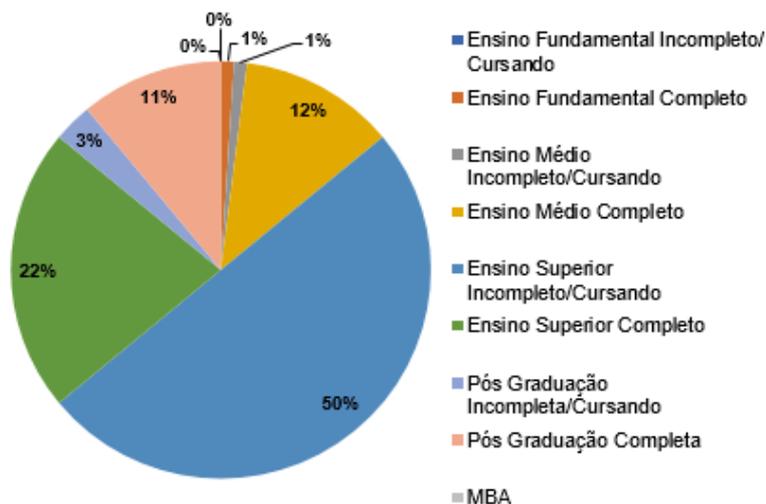


Fonte: Elaborado pelo autor

A pesquisa mostra que a maioria das pessoas que utilizam ou se interessam por *fintechs* são jovens, já que 43 respondentes têm de 18 a 24 anos e 29 respondentes têm de 25 a 29 anos. Porém, a pesquisa também alcançou pessoas de outras faixas etárias, o que mostra que as *fintechs* também conseguem atingir esse público com seus serviços financeiros.

Em relação à renda dos entrevistados, é possível perceber que pessoas com renda inferior a R\$ 3.000,00 são as que mais utilizam ou se interessam por *fintechs*, apesar da pesquisa ter obtido respondentes de todas as rendas.

Qual seu nível de escolaridade?



Fonte: Elaborado pelo autor

Pode-se perceber que 86% dos entrevistados estão cursando ou já concluíram o ensino superior ou a pós-graduação.

Podemos relacionar os fatores idade, renda e nível de escolaridade dos respondentes, grande parte deles são jovens que ainda estão concluindo seus estudos e construindo sua carreira profissional.

A geração *millennials* se atrai pela disrupção do setor financeiro, a maioria das pessoas dessa geração está a favor das *fintechs* justamente pelas facilidades e mudanças que estão trazendo para os serviços financeiros tradicionais.

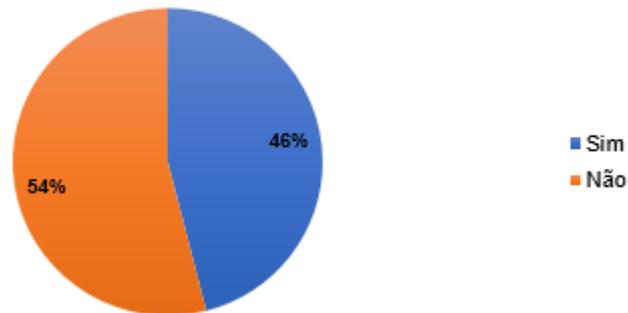
Também conhecidos como geração Y, os *millennials* são considerados um dos segmentos de clientes mais importantes para as instituições financeiras. Portanto, há uma enorme necessidade de instituições financeiras se tornarem um destino viável para eles, especialmente porque seu poder de compra e de investimento aumenta naturalmente e os seus negócios tornam-se essenciais para garantir o sucesso (CHISHTI; BARBERIS, 2017, p. 239).



Fonte: Elaborado pelo autor

Os entrevistados foram questionados sobre qual banco tradicional utilizam, já que a maioria das *fintechs* ainda não oferecem todos os serviços financeiros que a população necessita. O Banco Itaú é o que mais possui clientes, seguido pelo Bradesco, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Santander.

Você está satisfeito com os produtos e atendimento do seu banco?



Fonte: Elaborado pelo autor

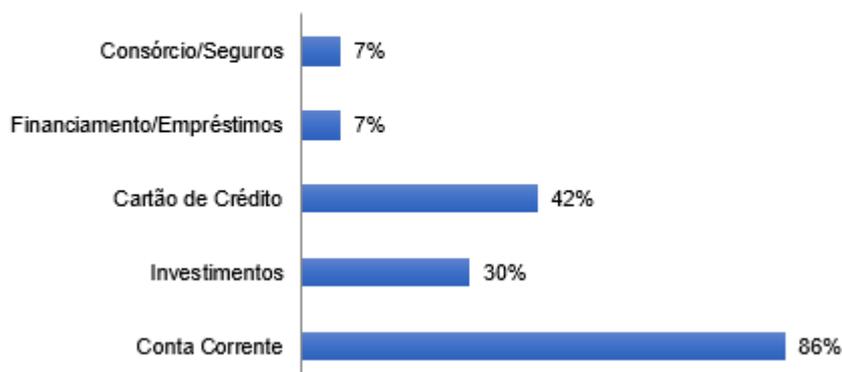
Em relação à satisfação, 54% das pessoas não estão satisfeitas com os produtos e atendimentos desses bancos. Mas devemos considerar que quase metade delas diz-se satisfeitas.

A insatisfação dos clientes dos bancos tradicionais é uma oportunidade para as *fintechs* dominarem grande parte do mercado.

Segundo CHISHTI e BARBERIS (2017, p. 7) até o começo da crise financeira, os bancos gozavam de um grau de confiança pública que era fundamental às suas marcas. Embora essa confiança não tenha sido totalmente eliminada, certamente foi corroída.

Este excesso de confiança se torna um risco para os bancos já que seus usuários podem ter a impressão de que estas instituições apenas fornecem infraestrutura e as *fintechs* buscam inovar cada vez mais e oferecer serviços mais baratos e menos burocráticos, isso traz uma perspectiva de futuros concorrentes que até então não configuravam dentro dos negócios dos bancos comerciais.

Para quais finalidades você utiliza sua conta bancária?



Fonte: Elaborado pelo autor

As contas bancárias podem ser utilizadas para diversas finalidades, dessa forma, os respondentes foram questionados sobre os principais serviços que utilizam na conta bancária. Conta corrente, cartão de crédito e investimentos são os mais utilizados.

Qual sua opinião sobre *fintechs* (bancos digitais)?

Em relação à opinião dos respondentes, a maioria apontou que as *fintechs* são respectivamente práticas, ótimas e fáceis de utilizar. Alguns atrelaram as *fintechs* como um serviço revolucionário e menos burocrático. E dois se mostraram indiferentes.

Quais *fintechs* você utiliza/conhece?

As *fintechs* mais apontadas em todas as respostas são: Nubank, presente em 100% das respostas, em seguida Digio com 28%, GuiaBolso e Next empatados com 17% dos respondentes, e Neon 16%.

Se você utiliza um banco 100% digital, qual sua percepção em relação a comodidade?

Neste ponto, a maioria dos respondentes avalia o banco digital como um serviço muito cômodo, prático e menos burocrático. Foi possível analisar que todos estão muito satisfeitos, consideram o serviço ótimo e excelente.

Por qual motivo você utiliza o cartão de crédito de um banco digital?

Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística - Vol. 7 no 3 – Agosto de 2019
Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento

Segundo a análise, foi possível verificar que a maioria dos respondentes utiliza o cartão de crédito de um banco digital, pois oferece um produto sem taxas e com zero anuidade, e muitas vezes com um limite superior ao que os bancos convencionais já ofereceram. Tudo isso sempre atrelado à comodidade, praticidade e controle financeiro.

Como você prefere visualizar seus gastos e transações financeiras?

Nesta questão, a maioria dos entrevistados prefere visualizar seus gastos por aplicativos de celular da instituição financeira, e por aplicativos que facilitam na gestão dos gastos como, por exemplo, o Guiabolso. Uma pequena parcela dos entrevistados respondeu que prefere visualizar através do *internet banking* e por extrato bancário.

Se precisasse de uma instituição financeira para lhe conceder crédito escolheria um banco convencional ou uma *fintech*? Por quê?

Levando em consideração a necessidade (futura ou não) de concessão de crédito, a maioria dos entrevistados respondeu que recorreriam a uma *fintech* pelo fato de oferecer taxas menores e mais atrativas.

Em seguida, uma parcela significativa respondeu que escolheria o banco que possui a menor taxa. Igualmente aos respondentes que optam por um banco comercial, prezando pela segurança mesmo que a taxa for mais alta. E apenas três entrevistados não souberam responder.

Qual a sua opinião sobre passar seus dados pessoais para os bancos digitais? Você confia no sigilo dos dados?

Sobre a segurança de dados, a maioria dos entrevistados sendo em 80% confia nos bancos digitais e no sigilo de informações. Uma grande parcela dos entrevistados respondeu que confiam, mas não 100%, porém essa falta de confiança não está atrelada ao serviço oferecido pelos bancos, e sim por acreditar que através da internet podem existir hackers, e alguma falha no sistema que não dependem das *fintechs* em si. Apenas cinco entrevistados não confiam no sigilo de dados.

De qual forma (presencialmente, online, e-mail, telefone) você se sente mais confortável para resolver suas demandas financeiras? Por quê?

A maioria 90% dos respondentes prefere resolver suas demandas financeiras online, pois não precisa perder tempo aguardando no telefone para resolver demandas básicas. Também por conseguir resolver de forma mais prática sem ter que ficar em filas, perder horas livres do dia e também pela agilidade e facilidade que os atendentes possuem.

Apenas 10% preferem resolver por telefone, pois consideram mais prático ligar e explicar ao atendente exatamente o que está acontecendo e o que precisa de ajuda. E por fim, 6% dos entrevistados, preferem resolver presencialmente, pois considera que será resolvido mais rápido, e tem a necessidade de conversar pessoalmente com o gerente da conta.

Se você não se interessa pelos serviços dos bancos digitais, o que o faria mudar de ideia?

Grande parte dos entrevistados 70% já utilizam e se interessam pelos serviços oferecidos pelos bancos digitais. Porém segundo os respondentes que ainda não utilizam a indicação de um amigo ou familiar contribui muito para mudarem de ideia.

Outros pontos importantes para os respondentes seria o valor reduzido ou zerado de taxas e também que possuíssem cartão de débito.

E apenas 2% responderam que uma maior divulgação e marketing os influenciariam a mudar de ideia.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa observou-se uma grande mudança no cenário bancário comercial brasileiro principalmente no que diz respeito ao acesso e prestação de serviços.

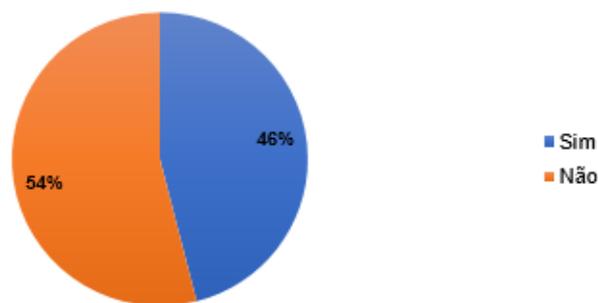
A grande novidade foi a penetração das *startups* de finanças, as *fintechs*, num mercado pouco explorado pelos grandes bancos. As *fintechs* protagonizaram uma expectativa acima da média na rapidez.

Os serviços prestados através dos aplicativos conseguiram traduzir as satisfações e insatisfações dos clientes e com isso proporcionaram um diferencial muito grande na relação cliente e banco.

Na pergunta problema foi questionado se as *fintechs* poderiam revolucionar o modo que as pessoas se relacionam com os produtos bancários, sim, houve uma disrupção no modelo de relacionamento cliente *versus* banco, o próprio banco teve que aprender a conversar com esse novo perfil de cliente para não o perde-lo para as *fintechs*.

Nesta pesquisa compreende-se que a competitividade das *fintechs* é superior ao dos bancos comerciais tradicionais, pois elas já nascem focadas num público alvo e exploram muito bem este nicho de mercado.

Você está satisfeito com os produtos e atendimento do seu banco?



Fonte: Elaborado pelo autor

Neste gráfico vemos que 54% das pessoas pesquisadas dentro da estrutura dos bancos comerciais não estão satisfeitas com o atendimento e produtos bancários, fica claro que há uma rejeição com os serviços prestados e isso explica em partes a migração para as *fintechs*.

As *fintechs* ocuparam os espaços deixados pelos grandes bancos comerciais e com isso facilitou o crescimento das mesmas.

Em uma das perguntas foi colocado quais *fintechs* os clientes dos bancos comerciais conheciam, os mesmos apontaram que a Nubank apareceu em 100% das respostas, em seguida Digio em 28%, GuiaBolso e Next empatados em 17% dos respondentes, e Neon 16%.

A pesquisa procurou decifrar algumas respostas que se se correlacionaram com os objetivos específicos, quais eram as diferenças dos serviços prestados e a perspectivas dos consumidores sobre o desenvolvimento desse novo modelo de prestação de serviço e sua qualidade.

A diferença dos serviços prestados é nítida já que grande parte dos respondentes cita a rapidez, comodidade e o ótimo atendimento que as *fintechs* oferecem quando o cliente necessita de atendimento. O atendimento online chama a atenção da maioria das pessoas, devido à agilidade dos atendentes e por não interferir na rotina do cliente.

Uma das *fintechs* mais citadas pelos respondentes do questionário foi a Nubank que possui um dos cartões de crédito mais famosos do Brasil. As principais diferenças que esse cartão possui em relação aos cartões de bancos comerciais são: a isenção de anuidade, pedido de liberação de limite a qualquer momento, com análise em até 24h no máximo. Possibilidade de adiantar o pagamento parcial ou completo da fatura para liberar limite, descontos ao antecipar parcelas de uma compra e a rapidez do atendimento quando o cliente precisa resolver um problema.

Essas diferenças tornam as *fintechs* extremamente competitivas em relação aos outros bancos por sempre oferecer inovações a seus clientes.

Em relação à perspectiva dos consumidores em relação ao desenvolvimento e qualidade dos serviços das *fintechs*, pode-se afirmar que grande parte dos clientes já está satisfeito com a qualidade dos serviços que as *fintechs* oferecem atualmente, aguardam apenas os serviços que os principais bancos convencionais oferecem, conta corrente e cartão de débito para migrar 100% para uma *fintech*.

É possível concluir que as *fintechs* tiveram um grande impacto no setor bancário, visto que elas revolucionaram o modo que as pessoas lidam com suas finanças. As *fintechs* mostraram que é possível uma instituição financeira ter um relacionamento ágil, claro e objetivo com seus clientes, tornando a transparência o caminho principal para a fidelização.

REFERÊNCIAS

ABFINTECH. O que são fintechs? Disponível em: <<https://www.abfintech.com.br/sobre>>. Acesso em: 09 abr. 2018.

ABSTARTUPS. Sobre a ABstartups. 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/sobre-a-abstartups/>> Acesso em: 28 mai. 2018.

ABRÃO, N. Direito bancário. São Paulo: Saraiva, 2014.

ARAÚJO, H. P; SILVA, R. B. A. R. A tecnologia digital blockchain: análise evolutiva e pragmática. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. FAQ: Relatório de estabilidade financeira. 2016. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/htms/estabilidade/2016_09/refBox3.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2018.

CHISHTI, S.; BARBERIS, J. A revolução Fintech: o manual das startups financeiras. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

CITIBANK. Digital disruption: How fintech is forcing banking to a tipping point. Citibank GPS: global perspectives & solutions. New York, mar. 2016. Disponível em: <<http://www.disruptivefinance.co.uk/2016/04/01/how-fintech-is-forcing-banking-to-a-tipping-point-citi-report/>>. Acesso em: 14 mai. 2018.

COSTA, L. A.; GASSI, B. B. Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da lei 12.865, 2017.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017. Disponível em: <<http://www.ciab.org.br/download/researches/research-2017.pdf>> Acesso em: 15. Mai 2018

FINTECHLAB. Report Fintechlab 2017. Disponível em: <http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2016_alta.pdf>. Acesso em: 29 mai. 2018.

FORTUNA, E. Mercado financeiro: produtos e serviços. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

FREITAS, M. C. P. Desafios da regulamentação ante a dinâmica concorrencial bancária: uma perspectiva pós-keynesiana. Economia e Sociedade. Campinas: v. 19, n. 2 (39), p. 233-255, ago. 2010.

FREITAS, E.C; PRODANOV, C.C. Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2ª ed. Universidade Feevale – Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul, 2013. Disponível em: Acesso em: 29 mai. 2018.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

KATORI, F. Y. Impactos das fintechs e do blockchain no sistema financeiro: uma análise crítico-reflexiva, 2017. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/19517>> Acesso em: 26 abr. 2018.

KEYNES, John M. Treatise on Money. Tratado da moeda. London: Macmillan/Royal Economic Society, (The Collected Writings of John Maynard Keynes, v. V & VI), 1971.

KING, B. Branch today, gone tomorrow. Edição Kindle. Cingapura: Marshall Cavendish Business, 2012.

LACHOWSKI, S. Disruptive Innovation in Banking. A business case in low-cost finance. Varsóvia, Polônia: Studio Emka. Disponível em: Google books, 2012.

MBANK. Welcome in mBank. 2017 Disponível em: <<https://www.mbank.pl/en/annual-report/2016/about-mbank-group/#2016-in-numbers>> Acesso em: 23 mai. 2018.

MISES, Ludwig von. As seis lições/Ludwig von Mises, 1881-1973. Tradução de Maria Luiza Borges – 7ª edição – São Paulo: Instituto Ludwig von Mises Brasil, 2009.

NARAYANAN, A. et. al. Bitcoin and cryptocurrency technologies, 2016.

NERY, Carmen. Mais de 400 fintechs disputam mercado. Valor Econômico, 30 nov. 2015. Empresas.

NETO, A. A. Mercado financeiro. São Paulo: Atlas, 2015.

O'SULLIVAN, A. et al. Introdução à economia: Princípios e ferramentas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

REVISTA CIAB FREBABAN: Março/Abril 2016 Nº: 62. 2017 Disponível em: <https://issuu.com/revistaciab/docs/revista_ciab_62_abr16> Acesso em: 08 mai. 2018

RODRIGUES, E. I. Estudo sobre Bitcoin: escalabilidade da blockchain, 2016.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educação & Sociedade. Ano XX n.67, agosto 1999.

ZHANG, B.; WARDROP, R.; RAU, R.; GRAY, M. Moving mainstream: benchmarking the European alternative finance market. The Journal of Financial Perspectives, 2015.