

A era dos negócios digitais no segmento bancário brasileiro

Alex Caiel¹

alex.caiel@gmail.com

Luis Chamorro²

lchamorro@famaqui.com.br

Roberta de Souza Alves³

rsajuiza@hotmail.com

Resumo

A década de 1980 é considerada como marco inicial de grandes avanços em termos de globalização e o surgimento da era da revolução tecnológica e digital, aplicada aos acontecimentos em áreas estratégicas e de negócios. Hoje, a maioria dos segmentos sociais apresentam sinais de evolução digital na forma de prestar ou disponibilizar bens e serviços. Com ênfase no segmento bancário tradicional temos que este, é o que apresenta vanguarda em avanços tecnológicos. Esse despertar é motivado pelo surgimento da concorrência digital afetando o segmento, através das Startups e Fintechs, que embora com estruturas pequenas são capazes de influenciar fortemente os negócios desse setor. Nesse enfoque, é preciso acompanhar as tendências do mercado para então garantir a permanência no mesmo, que a cada dia se torna mais e mais competitivo. A proposta deste estudo permite-nos identificar de forma objetiva estes avanços tecnológicos e aventurar-se a relacionar que, o século 21 será de alto padrão tecnológico e rapidez em termos de progresso e conhecimento. A metodologia utilizada consistiu na pesquisa bibliográfica em meio virtual, dado a contemporaneidade do assunto. Ao final, pode-se concluir que a forte influência em termos de tecnologias digitais implementadas pelos bancos, advém do crescimento das Startups e Fintechs no mercado, transformando o segmento bancário em um espaço altamente digital.

Palavras-chave: Evolução digital; transformação digital; bancos tradicionais; Startups; Fintechs.

The age of digital business in the Brazilian banking segment

Abstract

The 1980s are seen as the initial milestone of great advances in globalization and the dawn of the era of technological and digital revolution, applied to developments in strategic and business areas. Today, most social segments show signs of digital evolution in the form of providing or making goods and services available. With emphasis on the traditional banking segment we have this, which is the one with the cutting edge in technological advances. This awakening is motivated by the emergence of digital competition affecting the segment, through Startups and Fintechs, which although with small structures are able to strongly influence the business of this sector. In this approach, it is necessary to follow the market trends and then ensure permanence in the market, which becomes more and more competitive

¹ Mestre em Letras pelo Centro Universitário Ritter dos Reis. Especialista em Segurança Pública pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul–PUCRS. Graduado em Comercio Exterior pela Sociedade Riograndense de Educação–FTEC. Professor na Faculdade Mário Quintana-FAMAQUI.

² Mestre em História Íbero Americana pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul–PUCRS. Graduado em Comunicação Social Jornalismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul–UFRGS. Graduado em Comunicação Social Relações Públicas pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul– UFRGS. Professor na Faculdade Mário Quintana-FAMAQUI.

³ Especialista em Negócios Digitais pela Faculdade Mário Quintana–FAMAQUI.

every day. The purpose of this study allows us to objectively identify these technological advances and venture to relate that the 21st century will be of a high technological standard and speed in terms of progress and knowledge. The methodology used consisted of bibliographic research in virtual environment, given the contemporaneity of the subject. In the end, it can be concluded that the strong influence in terms of digital technologies implemented by banks comes from the growth of Startups and Fintechs in the market, transforming the banking segment into a highly digital space.

Keywords: Digital evolution; digital transformation; traditional banks; Startups; Fintechs.

Introdução

A era dos avanços tecnológicos traz em seu bojo inúmeras transformações, em especial na forma de como os negócios tradicionais no mercado se realizam. O presente artigo foca na transformação digital do setor bancário. Por muitos anos, esse era um setor cheio de formalidades, com muitas agências físicas, grandes filas e alguns procedimentos exigiam retorno duas ou mais vezes às agências, ou seja, era sinônimo de preocupação ao usuário. O cenário era de concentração de mercado, pautada no domínio centrado em poucas instituições contribuindo para desbancarização de muitas pessoas.

Diante da mudança de cenário, onde o modelo digital de negócios cresce a cada dia surgem as Startups voltadas ao meio financeiro denominadas de *Fintechs*, que são empresas de tecnologia financeira com o objetivo de cobrir os gargalos do sistema financeiro tradicional, com o lema “inovação”. A ideia vem apresentando forte crescimento e se demonstrando como tendência mundial. O sucesso das *Fintechs* se deve ao fato das facilidades e efetividade do suprimento das necessidades dos clientes e usuários.

O presente artigo propõe uma discussão sobre os efeitos da chamada “era digital” e seus impactos ao segmento bancário. Procura-se entender a força motriz que impulsiona os bancos a ocuparem posição de vanguarda no assunto tecnologia aplicada aos negócios.

Trata-se de um recorte bibliográfico que destaca a articulação teórica sobre o assunto. Os conceitos definidos no corpo do artigo, em sua totalidade tiveram como origem o meio digital.

Quanto à estrutura do artigo, no primeiro título abordaremos sobre o desenvolvimento tecnológico aplicado ao segmento bancário, abordando os gatilhos que as *Startups* e *Fintechs* representam à atividade; no título 02 (dois), apresenta-se o conceito de *Startup* e *Fintechs*, com vistas a melhor compreensão do assunto. Após, no título 03 (três), buscamos demonstrar a evolução da criação de novas *Startups*, em especial das *Fintechs*, demonstrando a importância dos grandes bancos brasileiros se atentarem para tais movimentos. No capítulo 04 (quatro) o enfoque será sobre a mudança de paradigma referente ao atendimento bancário tradicional frente ao digital, e por fim, no capítulo 05 (cinco), discorreremos sobre as parcerias entre Bancos, *Startups* e *Fintechs* como forma de benefício mútuo e a preservação de mercado de todos esses participantes.

O desenvolvimento tecnológico aplicado ao segmento bancário

A evolução digital vem revolucionando a forma de como se realiza negócios em todos os segmentos do mercado. Em especial, o setor bancário tradicional é altamente afetado pelos reflexos das variações tecnológicas, e por conta disso, busca a cada dia se adequar às inovações, para garantir sua permanência em um mercado altamente competitivo.

Em uma análise de contexto específico sobre essas mudanças que a era digital vem ocasionando no mercado financeiro, área onde circulam grande volume de negócios, podemos perceber a ocorrência de uma constante ruptura do formalismo bancário tradicional, exigido pela legislação que afeta ao segmento, para muitas flexibilizações e facilidades na forma de disponibilizar seus produtos e serviços a seus consumidores de forma eficiente e com rapidez.

Essas mudanças de paradigmas demonstradas com o avanço da tecnologia impulsionaram os bancos tradicionais a se adaptarem às mesmas, por conta do desenvolvimento tecnológico responsável por despontar no mercado, em especial o financeiro, novos prestadores de produtos e serviços carregados de novidades e transformações aos usuários, como as *Startups* e *Fintechs*, disputando o competitivo e pouco aberto mercado financeiro.

Neste cenário, podemos perceber que a expansão das *Fintechs* no Brasil é recente, e segundo a revista Exame (17/09/2019), temos que:

Por volta de 2010, começou no Brasil uma revolução no setor financeiro. Surgiram as primeiras *fintechs*, *startups* especializadas em finanças. A mudança ainda era silenciosa, mas hoje essas empresas comandam uma grande transformação nesse mercado.

Com o surgimento das primeiras *Fintechs*, observa-se no mercado um vertiginoso crescimento destas, impulsionando e influenciando mudanças aos participantes do mercado financeiro, em especial os bancos tradicionais.

É importante salientar que o desenvolvimento tecnológico no segmento bancário despontam as *Fintechs*, empresas 100% (cem por cento) digitais, que se dedicam a área financeira, facilitando a concessão de produtos e serviços, como por exemplo: a disponibilização de crédito rápido, menos burocrático e com reduzidas taxas de juros; abertura de conta-corrente sem custos; concessão de cartões de créditos com limites que agradam os usuários e sem anuidades; serviços bancários como: transferências, pagamentos, seguros e investimentos; atendimento remoto e muito ágil, facilitando a rotina dos usuários, já que não é necessário atendimento presencial, ou seja, agradável ao público a que se destina.

Diante dessas facilidades, verifica-se o crescimento das *Startups* e *Fintechs* por atuarem e buscarem parcela de clientes não bancarizados, ou descontentes com a forma de

prestação de serviço bancário tradicional. Parcela de clientes que na maioria das vezes possui ampla voz ativa no mercado, aliados com contribuição que o marketing digital disponibiliza para a expansão crescente deste modelo de negócio.

Verifica-se que as *Startups* e *Fintechs* possuem hoje presença mínima no mercado financeiro, porém suficiente para impulsionar as mudanças no segmento, já que disponibiliza facilidades nunca antes vistas na forma de ofertar produtos e serviços financeiros aos diversos clientes, que precisam de novidades como medida de atração e segurança, e uma forma de fidelização em negócios de alta competitividade.

Contata-se no mercado brasileiro a presença de diversas instituições bancárias, porém cinco delas detêm mais de 80% (oitenta por cento) de participação no mercado, conforme o jornal O Globo (28/05/2019) em matéria recente:

Os cinco maiores conglomerados bancários do país, Itaú-Unibanco, Bradesco, Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal e o Santander, fecharam o ano de 2018 com 84,8% do mercado de crédito e com 83,8% dos depósitos totais, informou o Banco Central (BC) nesta terça-feira (28).

Tomando como princípio que se os principais bancos do Brasil dominam 80% (oitenta por cento) do mercado, restam 20% (vinte por cento) desse mercado a ser explorado. Foi nesta fatia que as *Startups* e *Fintechs* marcam presença, ainda que um pouco silenciosa, mas que a cada dia agrada o gosto de um nicho de mercado antes preterido, mas com elevado potencial de retorno.

Neste cenário, as instituições bancárias tradicionais cientes das evoluções tecnológicas buscam moldar-se às tendências de mercado, para assegurar sua permanência no competitivo mercado financeiro.

Conceito de *Startups* e *Fintechs*

Discorreremos até aqui a importância das *Startups* e *Fintechs* como agentes de transformação no mundo digital, sobre o conceito destas, no intento de trazer uma melhor compreensão das mesmas como medida de entender como funcionam na prática e qual é sua finalidade em termos de negócios e oportunidades.

Por *Startup*, temos o conceito atribuído pelo Sebrae (2017) definindo que:

Um startup é uma empresa nova, até mesmo embrionária ou ainda em fase de constituição, que conta com projetos promissores, ligados à pesquisa, investigação e desenvolvimento de ideias inovadoras. Por ser jovem e estar implantando uma ideia no mercado, outra característica dos startups é possuir risco envolvido no negócio.

O sitio Investor (2018) complementa que:

Considerando-se a etimologia da palavra, startup é sinônimo de iniciar algo e

colocar em funcionamento. Entretanto a definição mais atual é: grupo de pessoas a procura de um modelo de negócio inovador, repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza e com soluções a serem desenvolvidas.

No mesmo sentido temos publicado em Sbcoaching (2018) que, uma startup é uma instituição humana desenhada para criar um novo produto ou serviço em condições de extrema incerteza”.

Extrai-se, portanto, que o material genético de uma *Startup* é a palavra “inovação”, e o objetivo principal é a transformação com vistas a um “melhor servir”. Por serem segmentos novos no mercado, o futuro é incerto, mas altamente promissor, tanto que a cada ano o crescimento é exponencial. Ainda que diante de toda incerteza verifica-se que as *Startups* estão presentes em todos os segmentos da sociedade, como exemplo: saúde, lazer, agronegócios, alimentação, vestuário, financeiros, bancário, entre outros.

Dando ênfase ao segmento bancário temos que as *Startups* atuantes neste contexto são denominadas de *Fintechs*, as quais são empresas que inovam quanto à forma de dispor os serviços financeiros e bancários, trazendo facilidades atribuídas pelo rompimento da burocracia dos métodos tradicionais de fornecimento de bens e serviços.

Para avançar no assunto, citamos aqui alguns conceitos sobre *Fintechs*, onde temos o sitio InfoMoney (2018) definindo que:

O termo “fintech” hoje está associado às empresas do setor financeiro que são consideradas disruptivas por terem alguma tecnologia que foge do “tradicional” desse mercado. Na própria formação da palavra, já é possível perceber que elas surgem a partir da união de “tecnologia” e “finanças”, por isso a ideia de que elas formam um nicho específico.

No mesmo sentido o sitio Wikipédia (2019), acrescenta que:

Fintech (do inglês: financial technology) é um termo que surgiu da união das palavras financeira (financeiro) e technology (tecnologia). Fintech são majoritariamente startups que trabalham para inovar e otimizar serviços do sistema financeiro. Essas empresas possuem custos operacionais muito menores comparadas às instituições tradicionais do setor. Isso é possível porque conseguem utilizar tecnologias que elevam a eficiência dos processos e barateiam os serviços ofertados, exemplo disso é o uso de smartphones para o uso de bancos móveis e a possibilidade de realizar investimentos são exemplos da aplicação da tecnologia que tornam o acesso a serviços financeiros e bancários mais acessíveis à população.

Das definições apresentadas entende-se que, as *Fintechs* são *Startups* especializadas no setor financeiro/bancário tendo como propósito a desburocratização e capilarização dos serviços e produtos financeiros. O objetivo maior é o fornecimento de soluções ágeis e eficazes para cada usuário, melhorando assim, a experiência no consumo de bens e produtos do segmento.

Atualmente, atribui-se às *Startups* e *Fintechs*, a fonte impulsionadora dos grandes movimentos tecnológicos, já que figuram como agentes de transformação. A demanda pelo

universo digital vem crescendo a passos largos, devido as facilidades oferecidas e a boa aceitação dos usuários. As *Startups* e *Fintechs* vieram para revolucionar a forma de como se executa algo, seu objetivo principal é facilitar a vida de seus usuários em busca da satisfação, ingrediente primordial para o sucesso de qualquer organização no mercado.

Nesse contexto, a disputa ente as *Fintechs* e os grandes bancos no Brasil são acirradas, já que aquelas são estruturas enxutas e altamente dinâmicas no quesito digital, o que lhes garantem maior flexibilidade e possibilidade de desenvoltura, já os bancos tradicionais precisam se reinventar a cada dia, para fazer frente à manutenção de seus clientes e usuários, de forma a garantir que no futuro tenham espaço no mercado.

Presença das *Fintechs* no mercado brasileiro

No relatório de Economia Bancária divulgado pelo Banco Central avaliou que, comparando os períodos 2000-2008 (pré-crise financeira internacional) e 2009-2018 (pós-crise financeira internacional), houve aumento do grau de concorrência entre instituições financeiras (MARTELLO, 2019).

Essa concorrência se deve ao fato de que a cada dia novas formas de disponibilizar os produtos e serviços surgem, atreladas as variantes da economia, como taxa de juros e outros responsáveis por influenciar o consumidor quanto da escolha do relacionamento com esta ou aquela instituição bancária.

As *Fintechs* com suas inovações e facilidades encantam seus clientes por vários fatores, em especial comodidade e rapidez na solução de suas demandas. Em razão disso, percebe-se a cada ano, o crescimento dessas categorias no mercado brasileiro. Resumidamente abordamos a seguir a demonstração do crescimento no contexto mercadológico do Brasil.

Levantamento realizado por Isabel Butcher (2019) mensura a quantidade de *Fintechs* no Brasil em 2019:

Figura 1: Quantidade de *Fintechs* por segmento:



Fonte: Isabel Butcher (09/05/19).

Analisando a figura 1, podemos perceber desde o ano de 2015 um crescimento exponencial das *Fintechs* no Brasil. A cada ano, as quantidades aumentam, sendo que em 05/2019 totalizavam 550 presentes no Brasil. Deste total, a maior parte (114) se concentram nos serviços de meios de pagamentos, seguidos de 85 destinadas à concessão de crédito ficando as demais distribuídas em segmentos financeiros variados.

Ainda segundo Isabel Butcher (2019), com relação à divisão geográfica, “o Sudeste comporta a maior quantidade de Startups do meio financeiro, com 74,5%. O Sul vem em segundo, com 17,9%, seguido pelo Nordeste (4,7%), Centro-Oeste (2,2%) e Norte (0,7%).”.

Do levantamento geográfico, percebe-se que os Estados do sul do Brasil são os que apresentam os melhores resultados quanto à iniciativa e criação de *Fintechs*, por conta de ser a região do país com um dos maiores em índices de tecnologia e desenvolvimento humano.

Ressalta-se, que tomando por base a quantidade de *Fintechs* existentes no Brasil em 2019, necessário frisar que nem todas possuem visibilidade e patrimônio para se tornarem reconhecidas. Nesse universo de *Fintechs*, apenas algumas ganham mais notoriedade dado ao sucesso de empreendimento, aliado aos aportes financeiros recebidos.

Fonte atualizada sobre o ranking das principais *Fintechs* do Brasil é apontada por FinanceOne (2019), apresentando a seguinte ordem:

- 1) Nubank;

- 2) Bidu;
- 3) GuiaBolso;
- 4) PicPay;
- 5) Toro Investimento;
- 6) Credits;
- 7) Neon;
- 8) QuintoAndar;
- 9) Contabilizei;
- 10) Conta Azul;
- 11) Banco Original;
- 12) PagSeguro;
- 13) Banco Inter.

Um dado importante a se ressaltar é que dentre as 13 *Fintechs* mais reconhecidas, 07 oferecem serviços bancários, como crédito, cartão, pagamentos, conta-corrente, investimentos entre outros. O *Nubank*, por exemplo, é o ocupante da primeira posição, e atualmente em 2019, conta com cerca de 15 milhões de clientes (CROOKS, 2019).

Em especial, as *Fintechs* como *Startups* especializadas tem melhorado o desempenho nos negócios bancários porque estão em constante evolução de sua base de clientes e usuários, mas ainda é negócio que demanda e carece da inserção de capital financeiro, como garantia de sua manutenção no mercado.

Constata-se que embora as *Fintechs* apesar de dependerem de capital financeiro, outras variáveis também são decisivas para definir o sucesso de mercado, tais como: aceitação por parte do público a que se destina, apresentação de resultados financeiros, solidez em longo prazo, dentre outros; e conduzir a falta de confiança pelo mercado com relação às diversas variáveis é tarefa árdua perseguida por cada *Fintech*.

Destas considerações, e pelo expressivo crescimento das *Fintechs* no segmento bancário, cria-se então um sinal de alerta no radar de mercado das instituições bancárias tradicionais, impulsionando a necessidade de adequação da forma de como essas disponibilizam seus produtos e serviços bancários, de forma a buscar uma verdadeira ruptura entre a conhecida estrutura tradicional, para uma estrutura nova voltada a ser 100% digital.

Disruptura do método tradicional de atendimento bancário

Sobre a conceituação do termo disruptura, que significa ruptura ou quebra da

continuidade, diante do poder de influência das *Startups* e *Fintechs*, os bancos a cada dia criam formas de se ajustar a oferta de produtos e serviços seguindo as tendências de mercado, que em termos de avanços tecnológicos muitas mudanças deverão ocorrer para melhorias contínuas dos processos.

Para tanto, a prática mais adotada pelas instituições financeiras é a implementação dos canais digitais. Hoje os principais players do mercado financeiro estão altamente digitalizados.

Nesse sentido, as principais ferramentas implementadas foram: acesso ao *mobile banking*; *internet banking*; correspondentes bancários e terminais de autoatendimento.

Destes canais, o que mais cresceu foi o *mobile banking* devido aos *smartphones* ganharem significativo espaço no cotidiano das pessoas.

A pesquisa Frebaban de tecnologia bancária (2019, p. 06) demonstra com clareza e precisão a evolução do *mobile banking*, discorrendo que:

As transações com movimentação financeira via mobile cresceram 80% em 2018 em relação a 2017, mantendo a trajetória ascendente do canal para pagamentos de contas, transferências (incluindo DOC e TED), investimentos e aplicações. Em 2017, haviam sido efetuadas 1,7 bilhão de transações com movimentação financeira pelo celular – cerca de metade dos 3,5 bilhões de operações desse tipo feitas pelo computador. Em 2018, foram feitas 3 bilhões de transações bancárias com movimentação financeira por mobile, próximo dos 3,9 bilhões de operações com movimentação financeira realizadas via internet banking no mesmo período.

Percebe-se que o número de transações no canal *mobile* dobrou em relação a análise do mesmo período, demonstrando que este meio está a cada dia se fortalecendo e ganhando o gosto dos consumidores. Sem dúvidas poder acessar seu banco e movimentar suas contas remotamente, é forma eficiente e muito cômoda.

Os negócios bancários digitais, ou seja, aqui entendidos como os produtos e serviços bancários transacionados por meios digitais, se solidificam a cada dia, devido à percepção ao usuário externo da segurança e agilidade que possuem.

Neste sentido, os bancos, se consubstanciam como o setor de mercado que mais investe em segurança no meio digital. O cenário de atuação bancária é de risco, e, portanto, são extremamente necessários os investimentos de tecnologia aliados com a segurança, com vistas a garantir que seus usuários e clientes tenham a proteção necessária, o que culminará com o sucesso da instituição no mercado.

Destacamos abaixo, importante pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, sobre tecnologia bancária em 2018, que apontou os seguintes dados:

Até 2015, a indústria bancária no Brasil e no mundo ocupava a segunda posição nos rankings de setores que mais direcionam recursos para a tecnologia, de acordo com

dados da Gartner. Na dianteira, figurava o setor governamental – com participações de 14%, no Brasil, e 16% na média mundial. Os bancos vinham logo atrás – ambos os mercados, o nacional e o internacional, respondiam por 13% dos dispêndios em tecnologia. Em seguida, estavam os setores de telecomunicações, água, eletricidade e gás e comércio. Bastou um ano para que essa história mudasse – ao menos no cenário nacional. Em 2016, no Brasil, bancos e governo passaram a dividir a primeira posição desse ranking – cada um com 14% de participação. Já em 2017, quando o volume total de dispêndios em tecnologia subiu 19%, para R\$ 51 bilhões no Brasil, os bancos seguiram dividindo o topo do ranking com o governo. Agora, cada um responde por 15% do total de recursos. (REVISTA FEBRABAN, 2018, p. 13).

A iminente concorrência de mercado ocasionada pelos *players* digitais, como as *Fintechs*, bem como o acelerado mundo dos negócios trazem o despertar e a necessidade de incorporar a tecnologia aos processos bancários. Junto a esta necessidade, os bancos investem maciçamente em segurança, pois de nada adiantaria tecnologia que colocasse em risco os usuários e clientes.

As parcerias digitais como forma de cooperação

É notória a presença crescente das *Startups* e *Fintechs* em parcela significativa do mercado financeiro, e a principal causa desse crescimento, é sem dúvida, a facilitação na contratação de serviços ou na aquisição de produtos do segmento.

Nesse cenário de crescimento digital no ramo dos negócios, os bancos no movimento de observar os *players* do mercado tecnológico (aqui definidos como grupos com muita *expertise* no ramo, investidores em mercados não tão promissores, mas com grande perspectiva de desenvolvimento), adotam a posição para mitigação de riscos inerentes à atividade, cuja forma mais comum se dá por meio das parcerias.

Consta-se que muitas das *Fintechs* ainda não contabilizam lucros, por dependerem de aportes pecuniários externos, fator determinante para sua sobrevivência. Os bancos tradicionais conhecedores dessa realidade frequentemente firmam parcerias em forma de capital x tecnologia, onde injetam recursos financeiros em troca de toda tecnologia desenvolvida para aplicarem em seus negócios. Os resultados geralmente são de altas performances financeiras.

Sobre a relação de parceria entre as *Fintechs* e bancos, opina Murilo Portugal presidente da FEBRABAN, que a mesma se “restringe a preocupação de *Fintechs* com uma chamada de experiência do cliente, algo que os bancos também estão buscando alcançar um novo desenvolvimento de serviços.” (NOOMIS, 2019).

Observa-se que por meio das parcerias se obtêm grande compartilhamento de

informações, e essas permitem o crescimento e fortalecimento das organizações. Importante destacar, que as parcerias entre as *Fintechs* e grandes bancos, ocorrem em formatos variados das mais rápidas e pontuais: como maratonas de programação, conhecidas por *hackathons*; até níveis mais profundos de relacionamento e investimento, exemplo: a constituição de fundos para aporte em *startups*. (adaptado de DINIZ, 2019).

Exemplificando, ainda sob a ótica de Diniz (2019), os grandes bancos e correlatas do segmento que patrocinam as *hackathons* (maratonas de programação) temos: FEBRABAN, Santander, Mastercard, Itaú, dentre outros, que buscam encontrar soluções inovadoras para seus produtos e serviços.

Complementando temos os aportes financeiros vultosos de grandes bancos e suas subsidiárias nos chamados laboratórios de inovação, responsáveis pela experimentação de novas tecnologias a serem aplicadas através de testes. Neste rol, podemos citar as seguintes corporações: Visa Banco do Brasil e Bradesco, que apostam na vanguarda tecnológica firmando tais parcerias (DINIZ, 2019).

Segundo Mariana Rodrigues (STARTSE, 2017), sobre algumas das parcerias entre os grandes bancos e *Startups* e *Fintechs*, resumimos: O Santander lançou este ano o Radar em parceria com o Endeavor. A Caixa Econômica Federal tem em andamento o Desafio de Negócios de Impacto Social com a ONG Artemisia. O Bradesco em parceria com o Next disponibiliza o que chama de banco digital, também criando o fundo InovaBra Ventures, cujos recursos são para financiar o projeto InovaBra, responsável por incentivar *Startups* voltadas ao interesse da instituição. Ainda, o mesmo banco, criou em sistema de *coworking*, escritórios exclusivos em São Paulo e Nova York, considerado um verdadeiro ecossistema preparado e aberto para as *Startups*. Seguindo temos o Itaú com o *coworking* denominado Cubo em parceria com Redpoint eventures, abrigoando muitas *Startups* de inovação.

Observa-se, que a implementação digital no contexto de atuação atinge até os grandes bancos estatais do Brasil, a saber: Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, que adotam a política da melhor experiência digital de mercado.

Neste rol merece destaque o Banco do Brasil como símbolo de inovação tecnológica bancária, sendo um banco altamente digital com recursos tecnológicos extremamente avançados. E a causa dessa vanguarda de mercado advém das parcerias firmadas, já que a instituição mantém plataforma de pesquisa no famoso campo tecnológico do Vale do Silício, onde equipes buscam a melhoria constante da experiência digital a seus clientes. Destaca-se também a plataforma BB *Startups* (bb.com.br/startups), canal cujo objetivo é o de manter

constante interação com as *Startups*, buscando soluções que possam melhorar a vida de seus usuários (BRASILEIRO, 2019).

Ainda com a análise sob o enfoque do Banco do Brasil, atualmente é a instituição que possui o aplicativo mais bem avaliado no *App Store* e *Google Play Store*, permitindo que cerca de 90% (noventa por cento) das transações bancárias tradicionais seja contratada via plataformas digitais. Destaque maior vai para a simplicidade e eficiência do *App BB*, onde o cliente consegue em alguns dos modelos de relacionamento, interação instantânea com o gerente, ou em horários estendidos de funcionamento, além de munir seus clientes com uma verdadeira consultoria digital através da inteligência artificial aplicada aos canais digitais.

Por fim, uma frase para se encerrar a linha de raciocínio temos a de BORNELI (2019), afirmando que: “Hoje existe uma única certeza no mercado financeiro: que todo grande banco precisa pensar como *Fintech* se não quiser ser incomodado por elas”.

Diante dessa constatação as grandes instituições bancárias no Brasil, já sinalizaram que entenderam o recado do mercado, e por conta disso, percebemos a evolução digital nos negócios bancários.

Conclusão

Após toda análise, concluímos que estamos inseridos em um contexto de transformação digital constante, e que todos os setores são de certa forma afetados por ela, especialmente no segmento bancário, objeto principal do presente estudo.

Os reflexos dessa evolução digital fazem despontar no mercado novas formas de se pensar os negócios, como por exemplo, as *Startups* e *Fintechs*, criadas e desenvolvidas com o DNA da inovação dos métodos e processos referentes aos produtos e serviços dispostos à sociedade. Inicialmente essas empresas surgiram no mercado de forma bem discreta, e com o tempo, se multiplicaram e se fortaleceram ao ponto de atingir o segmento bancário, antes considerado intocável, mas que atualmente passa a dispensar atenção especial as *Startups* e *Fintechs*, pois já entenderam a necessidade de adequação frente as exigências do mercado.

Fazendo uma analogia ao texto bíblico (I Samuel, capítulo 17, verso 32) descrevendo a vitória que Deus concedeu a Davi sobre Golias, temos uma luta travada das *Fintechs* verso os grandes bancos tradicionais. De um lado as pequenas estruturas digitais de sucesso incomodam a grande estrutura bancária, extremamente formal e enrijecida em sua concepção de mercado. Verificamos que os bancos tradicionais como forma de amenizar essa situação, a

cada dia buscam implementar novas soluções de atendimento e oferta de produtos e serviços, que possam agradar e manter a atual carteira, bem como captar novos clientes com vistas a garantir sua perpetuação de mercado.

Demonstrou-se ao longo do texto, que a principal estratégia adotada por grande parcela dos bancos tradicionais é a realização de variadas parcerias com as *Startups* e *Fintechs*, a depender do objetivo de cada instituição. Restou evidenciado que no regime de parceria todos ganham: os bancos tradicionais por adquirirem a *expertise* necessária ao mercado digital, e as *Startups* e *Fintechs*, por receberem recursos financeiros necessários ao seu custeio permitindo seu crescimento.

Podemos afirmar que nesse regime de parceria, os bancos detêm uma vantagem em relação às *Fintechs*, que é o requisito confiança. Por representarem solidez no mercado vislumbramos que ao adequarem a tecnologia ao meio digital, podem atingir resultados sustentáveis e crescentes. Os grandes conglomerados bancários despontam na vanguarda da tecnologia digital, modernizando sua estrutura de atendimento de forma a proporcionar a melhor experiência a seus usuários.

Percebemos que todo grande banco precisará pensar e agir como uma *Fintech*, caso deseje perpetuar no mercado competitivo e altamente digital. Trata-se de um novo processo de gestão bancária, onde a implementação das tecnologias tem a finalidade de melhorias nos processos, bem como a fidelização com o cliente de forma a dispor ao público produtos e serviços com segurança e rapidez.

Referências

A BÍBLIA. **Davi dispõe-se a pelear contra o gigante**. I Samuel, capítulo 17, verso 32. São Paulo. King's Cross Publicações. 8ª edição, 2012.

BRASILEIRO, Cantarino. **Banco do Brasil lança plataforma para se aproximar de startups**. Disponível em: <http://cantarinobrasileiro.com.br/blog/banco-do-brasil-lanca-plataforma-para-se-aproximar-de-startups/>. Acesso em 18/12/2019.

BORNELI, Junior. **Todo grande banco será uma fintech!** StartSe. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/mercado/64161/todo-grande-banco-sera-uma-fintech>. Acesso em: 17/12/2019.

BUTCHER, Isabel, 2019. **Brasil possui 550 fintechs e 21% delas são de meios de pagamento**. Disponível em: <https://www.mobilettime.com.br/noticias/09/05/2019/brasil-possui-550-fintechs-e-21-delas-sao-de-meios-de-pagamento/>. Acesso em: 15/12/2019.

CROOKS, Nathan. **Nubank quer chegar a 20 milhões de clientes até o fim do ano**. Portal UOL, data: 28/10/2019. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/bloomberg/2019/10/28/nubank-quer-chegar-a-20-milhoes-de-clientes-ate-o-fim-do-ano.htm>. Acesso em: 17/12/2019.

DINIZ, BRUNO. Fintechs e startups. **Bancos e fintechs - O futuro da cooperação no mercado financeiro brasileiro**. 10.03/2019. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/especialista/bruno-diniz/bancos-and-fintechs-o-futuro-da-cooperacao-no-mercado-financeiro-brasileiro>. Acesso em: 17/12/2019.

FEBRABAN: Revista. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2018**, realização Deloitte. Febraban, 2018.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2019**. Página 6. Disponível em: https://ciab.com.br/assets/download/researches/research-2019_pt.pdf. Acesso em 15/12/2019.

FINANCE ONE. **As 13 melhores fintechs brasileiras**. Data: 13/11/2019. Disponível em: <https://financeone.com.br/melhores-fintechs-brasileiras/>. Acesso em: 15/12/2019.

INFOMONEY, 2018. **Afinal, o que são as “fintechs” e o que elas representam para o mercado?** Especialista responde. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/afinal-o-que-sao-as-fintechs-e-o-que-elas-representam-para-o-mercado-especialista-responde/>. Acesso em 11/12/2019.

INVESTOR, 2018. **O QUE É STARTUP? COMO FUNCIONA? QUAIS TIPOS EXISTEM?** Disponível em: <https://investorep.com/investimento-coletivo/o-que-e-startup/>. Acesso em: 10/12/2019.

NOOMIS, CIA FEBRABRAN. Fintechs e Startups. **Relacionamento com fintechs é de parceria e aprendizado, diz presidente da FEBRABAN**, 30/08/2019. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/videos/relacionamento-com-fintechs-e-de-parceria-e->

aprendizado-diz-presidente- da-febraban. Acesso em: 17/12/2019.

MARTELO, Alexandre. **Cinco maiores bancos comerciais detinham 84,8% do mercado de crédito no fim de 2018, revela BC.** Portal G1, data: 28/05/2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/28/cinco-maiores-bancos-comerciais-detem-848percent-do-mercado-de-credito-no-fim-de-2018-revela-bc.ghtml>. Acesso em: 19/12/2019.

RODRIGUES, Mariana. StartUP. **Conheça as iniciativas dos grandes bancos em fintech.** Data: 22/08/2017. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/mercado/38054/conheca-as-iniciativas-dos-grandes-bancos-em-fintech>. Acesso em: 17/12/2019.

SEBRAE. **Inovação: o que é uma empresa startup?** Biblioteca digital, 2017.

UOL Economia. **Nubank quer chegar a 20 milhões de clientes até o fim do ano.** Data: 28/10/2019. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/bloomberg/2019/10/28/nubank-quer-chegar-a-20-milhoes-de-clientes-ate-o-fim-do-ano.htm>. Acesso em: 15/12/2019.

WIKIPEDIA, 2019. **Fintech.** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Fintech>. Acesso em: 11/12/2019.