



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



OS BANCOS CONVENCIONAIS E O ADVENTO DAS STARTUPS E FINTECHS

CONVENTIONAL BANKS AND THE ADVENT OF STARTUPS AND FINTECHS

ANTONIO CARLOS ESTENDER
UNIVERSIDADE PAULISTA

GABRIEL QUARESMA DE SOUSA E SILVA

NILZA APARECIDA DOS SANTOS
UNIP

SÉRGIO MIELE RUGGERO
UNIP

Nota de esclarecimento:

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



OS BANCOS CONVENCIONAIS E O ADVENTO DAS STARTUPS E FINTECHS

Resumo

Esta pesquisa se propõe a compreender as percepções dos stakeholders sobre os bancos convencionais e o advento de startups e fintechs. Com o objetivo de analisar o crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento das startups; verificar a influência das startups nos serviços financeiros. A metodologia realizada foi por meio de um estudo de caso, em um banco convencional de varejo, onde foram realizadas 15 entrevistas de natureza qualitativa e exploratória, sendo a coleta de dados efetuada por meio de questionários destinados aos stakeholders. Observou-se que os principais resultados foram que os bancos estão acompanhando e vendo como oportunidade de melhorar o seu mercado com as fintechs. Diante do exposto as implicações relevantes foram de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa constatou-se a necessidade dos bancos convencionais se atualizarem ainda mais em processos, sistema e tecnologia bancária, podendo encontrar nas fintechs essa inovação para assim invés de perder o cliente possa reter e aumentar o grau de satisfação do cliente podendo até utilizar a Ferramenta NPS para pesquisa de satisfação com clientes, transmitindo respeito e confiança que são eixos gerenciais da empresa.

Palavras-chave: Tecnologia, , Inovação, , Serviços, , Finanças



VIII SINGEP

Simposio Internacional de Gestao de Projetos, Inovacao e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



CONVENTIONAL BANKS AND THE ADVENT OF STARTUPS AND FINTECHS

Abstract

This research proposes to understand the stakeholders' perceptions about conventional banks and the advent of startups and fintechs. With the objective of analyzing the growth of innovations in financial services and the emergence of startups; verify the influence of startups on financial services. The methodology was carried out through a case study, in a conventional retail bank, where 15 qualitative and exploratory interviews were carried out, and data collection was done through questionnaires aimed at stakeholders. It was observed that the main results were that banks are monitoring and seeing as an opportunity to improve their market with fintechs. In view of the above, the relevant implications were of an empirical / managerial nature, since during the research the need was felt for conventional banks to update themselves further in processes, system and banking technology, being able to find in Fintechs this innovation for instead of losing the customer can retain and increase the degree of customer satisfaction and can even use the NPS Tool to search for customer satisfaction, conveying respect and trust that are the company's managerial axes.

Keywords: Technology, , Innovation, , Services, , Financial.



1. Introdução

O desenvolvimento de tecnologias mais sofisticadas e serviços prestados em bancos estão sendo modernizados e muitos desses investimentos vem sendo realizados da mesma maneira durante muito tempo, intitulados como convencionais são substituídos por aplicativos de celulares de *startups de fintechs* e em grande parte com o interesse maior das Gerações X, Y, Z e milênio.

Esse novo contorno e interação de economia e tecnologia, gera um novo paradigma de consumo e do consumidor digital refletindo no avanço da tecnologia e da telecomunicação e isso gera preocupação dos bancos convencionais com essa nova tendência que são as *fintechs* que é a junção de duas palavras *financial* e *technology*, e são *startups* de serviços financeiros que trazem soluções inovadoras tendo a tecnologia como o seu grande diferencial. O surgimento dessa nova tendência é chamada de “Citi GPS: *Global Perspectives & Solutions*” de 2016, um relatório em que diz que os bancos convencionais precisam se antecipar as inovações de *startups de fintechs* para se manterem competitivos no ambiente atual de tecnologia e serviços digitais.

Para Porter (1986), as empresas por meio da estratégia competitiva buscam definir e estabelecer uma abordagem para a competição que seja ao mesmo tempo lucrativa e sustentável. Diante da relevância do termo em ascensão de *startups de fintechs* os questionamentos a serem selecionados são: Como os bancos buscam a inovação e interpretam as tendências das startups para o setor? Porque as inovações das startups de fintechs estão substituindo serviços bancários? Quais os impactos do surgimento das startups na economia e na estrutura do banco tradicional?

Com o objetivo de analisar o crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento das startups; verificar a influência das startups nos serviços financeiros. E justificativa de explicar como surgiu essas nova tendências de *startups* pouco conhecidas no brasil, porque o crescimento de *fintechs* vem aumentando no brasil e disseminação das definições, apresentando impactos da evolução, dessa nova inovação no mundo financeiro.

O presente estudo visa contribuir para a elucidação de questões relacionadas ao objeto de pesquisa. Almeja-se preencher a lacuna empírica/gerencial identificada na relação entre inovações nos serviços; startups. A contribuição mais relevante é de natureza empírica/gerencial, pois durante a realização da pesquisa, constatou-se a necessidade de estudos relacionados ao objeto de pesquisa, para assim gerenciar as metas e objetivos definidos pela organização, desta forma é possível contribuir para a melhora do ambiente organizacional.

2 Revisão de Literatura

2.1 Inovações nos serviços financeiros

A inovação em qualquer área é necessária e evolui tecnologicamente os bancos convencionais e seus serviços financeiros também evoluem. Peter Drucker (2011), cita que a velocidade das inovações e o aumento da competitividade no mercado empresarial, gera uma contínua busca por uma posição no mercado entre as empresas. Os bancos são importantes no desenvolvimento de um país pois são intermediadores de recursos entre quem quer aplicar e quem quer captar recursos.

Bessant e Tidd (2009) acreditam que a inovação é essencialmente concentrada em três aspectos: Geração de novas ideias; seleção das melhores e implementação. Assim, para ser inovador, é preciso implantar ao menos uma inovação, no período de análise (TIGRE, 2006).



Para Brandeau (2016) para que as empresas se tornem realmente inovadoras: a habilidade de gerar ideias através de debates; a aptidão de testar e refinar ideias por meio de buscas rápidas, reflexão e ajustes; e, ainda, a capacidade de promover decisões integradas.

Ao longo dos últimos 50 anos houve uma sucessão de inovações nos processos e produtos bancários. Essas mudanças permitiram aos bancos convencionais diminuir as despesas operacionais, com funcionários, agregar valor aos clientes, aumentar a qualidade dos procedimentos por meio dos canais digitais para serviços tecnológicos (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009), mudanças ditas como “ondas de inovações tecnológicas“, elevando a produtividade e eficiência do setor e da tecnologia, tornando o setor mais produtivo.

Barbieri e Simantob (2009), descrevem as cinco ondas como: a primeira da automação bancária do *back office*, a segunda a automação das agências bancárias, seguida da terceira que foi a automação dos bancos fora das agências e surgimentos dos caixas eletrônicos, a quarta o surgimento dos primeiros centrais telefônicas e internet banking onde o cliente não precisasse sair de casa para realizar suas transações e a quinta é a parceria com outras empresas chamados de correspondentes bancários.

Atualmente os serviços financeiros estão passando por uma grande mudança pois a era digital e tecnológica está avançando cada vez mais. As transações estão tendo forte crescimento pelos canais digitais sejam eles *mobile banking* ou *internet banking*, metade das transações bancárias já são feitas por meios digitais, chegando a 57% do total, representados pelo Mobile Banking, com 34% das transações em 2016 ante 20% em 2015, e pelo Internet Banking (operações pelo site do banco, por meio de computadores). Os dados dos canais digitais mostram uma explícita migração para os aplicativos e uma redução no uso do computador (que baixou de 32% para 23%) (FEBRABAN, 2017).

A tecnologia bancária é desenvolvida no país por um setor consolidado. Assim, os bancos precisam avaliar permanentemente o seu posicionamento mercadológico, mercados-alvo, impacto das novas tecnologias, de logística e de distribuição dos produtos e serviços, “custos e benefícios e dos seus resultados operacionais vis-à-vis os riscos envolvidos” (FORTUNA, 2017).

A relação com os meios digitais sinaliza uma mudança de comportamento do público que antes utilizava o computador e que agora prefere realizar operações via aplicativos de celulares. Essas são tendências que podem representar um amadurecimento do consumidor brasileiro na utilização das funcionalidades oferecidas pelas instituições financeiras, segundo uma pesquisa da Febraban (2017).

Portugal (2016), ressalta que os bancos brasileiros estão entre os pioneiros no uso da biometria para garantir a segurança nas transações digitais. A oferta de serviços por meio de aplicativos para celulares e computadores permite aos bancos estarem cada vez mais presentes no cotidiano dos clientes, ampliar a qualidade e quantidade dos serviços oferecidos. Entretanto, mesmo com o setor consolidado no Brasil o risco de mercado sempre existe. Para os bancos convencionais é essencial inovar, pois tecnologias estão surgindo e oferecendo serviços e produtos financeiros sem um intermediador que seria o banco, ou seja, empresas não bancárias estão crescendo e conquistando aos poucos um espaço que durante anos era ocupado só por bancos.

2.2 Startups

Muitas empresas estão surgindo no mercado brasileiro inovando em diversas áreas, mas atualmente pequenas empresas chamadas de *startups* vêm crescendo cada vez mais. Mas o que são *startups*? Segundo Gitahy (2016) tudo começou na época que chamamos de bolha



da internet entre 1996 e 2001 em que o termo surgir e se popularizou nos Estados Unidos. O termo startup, significa “*star*” iniciar, e “*up*” significa pra cima. Outra definição de Fernandes (2015) é dentro do segmento das empresas de pequeno porte existe uma modalidade de empresas específica: as empresas emergentes (*start-ups*), que podem ser definidas como empresas iniciantes.

Segundo o consultor do Sebrae, Hermanson (2011), startup são as empresas de pequeno porte, recém-criadas ou ainda em fase de constituição, com atividades ligadas à pesquisa e desenvolvimento de ideias inovadoras, cujo custos de manutenção são baixos, oferecendo a possibilidade de rápida e consistente geração de lucros. O autor refere ainda, que *startup's*. Este tipo de empreendedorismo acontece mais na área da tecnologia porque os custos são mais baixos para criar uma empresa de software do que uma indústria. Essas empresas, normalmente de base tecnológica, possuem espírito empreendedor e uma constante procura por um modelo de negócio inovador. Este modelo de negócios é a maneira como a startup gera valor, ou seja, como transforma seu trabalho em dinheiro. Empresas que criam modelos de negócio altamente escaláveis, a baixos custos e a partir de ideias inovadoras são empresas *startups*.

Inovar é a palavra-chave quando se trata de uma *startup*, pessoas por todo mundo estão criando suas empresas se baseando nesse tipo de método, onde seus produtos e soluções oferecidas são únicas e inimagináveis. Apenas no Brasil, em um ano são registradas cerca de três mil ideias criativas segundo a Associação Brasileira de Startups (ABSTARTUPS,2017)

Advindo deste ponto do que é *startup* seguimos para uma derivação disso, essas *startups* são empresas pequenas e com isso podem estar em qualquer ramo de atividade e área de atuação. No mundo hoje existe vários tipos de startup, mas as citadas aqui são as *startups* que otimizam e inovam serviços financeiros, e podem ser compreendidas como um tipo de serviço financeiro que é influenciado por tecnologias inovadoras a fim de satisfazer grandes demandas atuais e futuras, como: alta eficiência, redução de custos, melhorias de processos, rapidez, flexibilidade e inovação (DAPP,SLOMKA,HOFFMANN, 2014).

Segundo Puschmann (2017) essa expressão *fintech* é utilizada frequentemente para definir startups que criam inovações financeiras através da tecnologia da informação. Isso significa que serviços financeiros estão tendo uma nova remodelagem em questão de aperfeiçoamento de uso e atendimento digital através de app de celular.

Outra definição de *fintech* é de Schueffel (2016) que no seu artigo a seguinte definição: “*Fintech is a new financial industry that applies technology to improve financial activities*”. Traduzindo de forma livre: *Fintech* é uma nova indústria financeira que aplica a tecnologia para aprimorar as atividades financeiras.

Assim como as *startups* de outros segmentos as *fintechs* não ficam para trás em crescimento, melhoria e novas ideias, por ser serviços financeiros. Sua área de atuação se populariza rápido com a velocidade da informação da internet e em todos os meios, mas mesmo assim termo pouco conhecido pela grande massa clientes. Houve evolução do setor bancário nas últimas décadas, só que com o crescimento expansivo e cada vez mais rápido da tecnologia surgem-se novas maneiras, serviços ou produtos financeiros em que o banco já não é um intermediador, surgindo as *fintechs* como cartões de crédito sem conta corrente, APPS de pagamento de conta, empréstimos entre outros. 2015 havia 54 *Fintechs* no mapa da Fintechlab (2017) e em novembro de 2017 já são 332 *fintechs* atuantes no Brasil.

Segundo o gráfico circular da *Fintech Lab* 34% das 344 *fintechs* registradas no Brasil são *fintechs* de pagamentos, 18% de gestão financeira, 13% de empréstimo, 8% de investimento, 7% de *funding*, 6% de seguros, 5% de negociação de dívidas e *cryptocurrency*, 4% de câmbio e 2% de multi serviços, mais de 1 bilhão de reais investidos nestas *fintechs* brasileiras até 2018.te, 10% destas empresas possuem mais de 50 funcionários e 7% mais de



100 funcionários. Os segmentos que mais cresceram foram o de seguros em 92 % e empréstimos 75 % e os segmentos que mais cresceram em números absolutos foram empréstimos com mais de 25 iniciativas e gestão financeira com mais de 16 iniciativas. (Fintechlab 2017)

Os tipos de *fintechs* mais expressivas hoje no Brasil são as de pagamentos no topo que são empresas que oferecem máquina de cartão sem cobrar a taxa de aluguel, cartão de crédito, débito e pré-pago como Nubank, Mercado Pago, Pag Seguro, Stone entre outras. Em seguida as de gestão financeira que são apps que reúnem informações para ajudar a organizar a vida financeira, controle de despesa, gastos, orçamento e etc., exemplos desse tipo de *fintech* são o Guia Bolso e Quanto Gastei. Em terceiro vem as *fintechs* de empréstimos e renegociação de dívidas que juntam quem precisa de dinheiro e quem empresta dinheiro como a exemplo da Nexoo. Em quarto as de investimento que como o nome diz para aqueles que querem investir essas *fintechs* trazem inovação, novo jeito de aplicar seu dinheiro usando isso para sair dos investimentos tradicionais. Em quinto vem as de seguros, logo após vem as *fintechs* de *crowdfunding* que servem para levantar recurso de forma coletiva, são bastante utilizadas para captar recursos de causas sociais, projetos culturais entre outros, *fintechs* que se destacam desse tipo são Kickante, Startando e Vakinha. Em sexto as de *cryptocurrency* que são basicamente app de moedas virtuais como Bitcoin. As *fintechs* de cambio e multisserviços fecham a lista de tipos de *fintechs*

3 Metodologia

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Para Collis; Hussey (2005), em relação aos procedimentos serão realizadas entrevistas. As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cuja percepção se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo de *stakeholders* acerca do questionamento/problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de 15 pessoas de diferentes hierarquias e as amostras foram analisadas de forma empírica.

O problema posto é em um dos maiores bancos convencionais do Brasil com mais de 5000 agências em todo o Brasil, mais de 26 milhões de correntistas, 83.000 funcionários e um pouco mais de 57.000 máquinas de autoatendimento em todo o Brasil.

Esse problema ocorre na substituição de serviços dos bancos convencionais por startups e *fintechs*. Atualmente os serviços bancários vêm tendo muitas mudanças principalmente tecnológicas e muitos bancos tradicionais do Brasil começaram a acompanhar e também modernizar alguns produtos e serviços só que não na mesma velocidade que a tecnologia se inovava. Inovações cada vez mais disruptivas vêm sendo criadas para substituir alguns serviços que de 10 anos atrás só existia em banco convencional. Por exemplo *startups* que oferecem cartão de crédito, empréstimos bancários, conta digital, seguros, apps de pagamento de conta e afins.

O problema é de ordem processual. O processo de tecnologia bancária se inovou e alguns processos não foram tão inovadores no banco convencional., mesmo os bancos tendo um leque de serviços e produtos muito grande, inovações em um só produto ou serviço em uma startup conseguem seguir o ritmo de inovação tecnológica. O questionário possui 10 questões. No presente estudo responderam aos questionários 15 pessoas, sendo todos funcionários.

Após a coleta dos dados para analisar os resultados das informações discursivas procedeu-se à análise de conteúdo (FRANCO, 2012). Inicialmente, foi feita uma leitura flutuante que, de acordo com Franco, é a “primeira atividade da Pré-Análise” e “consiste em



estabelecer contatos com os documentos a serem analisados e conhecer os textos e as mensagens neles contidas, deixando-se invadir por impressões, representações, emoções, conhecimentos e expectativas” (FRANCO, 2012, p. 54).

Na sequência foi realizada a categorização “[...] que é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação seguida de um reagrupamento baseado em analogias, a partir de critérios definidos” (FRANCO, 2012, p. 63). O critério de categorização escolhido foi o semântico (categorias temáticas).

4 Resultados e Discussões

Os resultados apresentados a seguir têm como base as informações obtidas nas entrevistas com stakeholders da empresa. O questionário aplicado e seu resultado visa responder sobre o advento das *startups* e *fintechs* em relação aos bancos convencionais, como os bancos enfrentam essa inovação, o que está gerando o crescimento das *fintechs*, como o banco pode se antecipar a essa tendência e se adaptar a nova era digital e elucidar o leitor sobre as novas tecnologias nos serviços financeiros. As informações foram apresentadas de forma a trazer as percepções dos *stakeholders* de modo a analisar o crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento as startups; verificar a influência das startups nos serviços financeiros e explicar como surgiu essas nova tendências de *startups* pouco conhecidas no Brasil e disseminação das definições.

Quadro 1: Percepção dos stakeholders sobre os bancos convencionais e o advento de startups e fintechs.

Entrevistados	Dados da pesquisa	Soluções
Nível estratégico - diretores	Visão ampla sobre o que é <i>fintech</i> , citam como empresas de tecnologia inovadora capazes de facilitar o gerenciamento de serviços financeiros com menos burocracia sem a necessidade de um intermediador financeiro no caso os bancos convencionais. Neste nível para os entrevistados admitem que os bancos convencionais ainda ofertam contas tradicionais e que demoraram para entender o nicho de mercado digital a ser trabalhado.	Já atualmente em 2018 citam que bancos já ofertam contas digitais, e devem aumentar esse nicho e migrar clientes não digitais para digitais pois estão perdendo clientes para bancos totalmente digitais. No entanto grandes bancos estão investindo e criando espaços para empresas como as <i>fintechs</i> sejam impulsionadas criando assim um vínculo como banco e dependendo da tecnologia da <i>fintech</i> ser usada para melhorar os processos e serviços do banco.
Nível tático - Gerentes	Visão mais considerável sobre o que é <i>fintech</i> , citam com empresas do segmento financeiro que utiliza tecnologia para oferta de produtos específicos menos burocrático em relação as instituições financeiras tradicionais. Para os entrevistados, para analisar o crescimento das <i>fintechs</i> basta analisar o comportamento no mercado e aceitar as novas tecnologias	Neste nível apontam que os bancos convencionais devem se atualizar com as novas tecnologias do mercado e antecipar tendências, com análises e pesquisa com próprios clientes para assim os bancos convencionais de varejo coloquem em prática uma mudança no cenário bancário, quebrando seus próprios paradigmas e fazendo um planejamento estratégico para o futuro.
Nível operacional - assistentes, caixas.	Visão superficial sobre o que é <i>fintech</i> , citam como um tipo de instituição financeira totalmente tecnológica. Para os entrevistados, para analisar o crescimento das	Para esses entrevistados uma desburocratização bancária nos bancos de varejo é o que é mais citado, os mesmos apontam o banco convencional como burocrático e isso



	<i>fintechs</i> basta uma pesquisa com os próprios clientes e investir em tecnologias e desenvolver programações para que o investimento a longo prazo traga retorno	numa visão presente/futura a melhor alternativa é o investimento em tecnologia
--	--	--

Observando o quadro é possível perceber que existem convergências entre os níveis. Os grupos concordam que o avanço tecnológico é responsável pelo surgimento de empresas *fintechs* no mercado financeiro. Entendem que há um elevado custo no banco tradicional e as *fintechs* possuem um baixo custo operacional, com isso a grande maioria acha que o investimento em tecnologia não é suficiente para que supra a necessidade digital dos clientes, contudo todos os grupos deram possíveis soluções para o questionamento existente para os bancos, como mais investimento em tecnologia, como app e agências digitais, menos burocracias em seus processos, trocar o presencial pelo digital.

Foram observadas divergências entre os grupos em relação a como os bancos convencionais estão enfrentando o crescimento das inovações, em específico as *fintechs*, pois uma parte diz que os bancos estão investindo cada vez mais em tecnologia e serviços como app, internet *banking* e sites para se adequar a evolução de mercado, como por exemplo tecnologias que miram economia de tempo em procedimentos ou serviços. Outra parte diz que as *fintechs* não trazem riscos aos bancos de varejo, no entanto há incubadoras financiadas por grandes bancos a fim de sempre estar próximo a esse novo segmento financeiro.

Stakeholders da área operacional têm uma visão superficial ainda do que é realmente um startup de *fintech*, acreditam que para analisar o crescimento das inovações em serviços financeiros e o surgimento das *fintechs*, os bancos convencionais de varejo devem fazer pesquisa de mercado com os próprios clientes, como com cliente em comum e que os bancos estão enfrentando o crescimento das inovações, em específico, as *fintechs* investindo cada vez mais em tecnologia. Para esses *stakeholders* as falhas dos bancos convencionais de varejo em relação as *fintechs* é o tradicionalismo, medo de arriscar devido o investimento não ser imediato e burocracia, para eles que gera o crescimento das *fintechs* é a facilidade, baixo custo e eficiência. Na questão de importância do crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento das *startups*, foi observado uma diferença entre as ideias, uma parte diz ter mais opções e maneiras para nos organizar financeiramente, e outra quanto maior a concorrência melhor o atendimento e soluções para clientes.

Os *stakeholders* do nível tático tem uma visão mais considerável do que os da área operacional sobre o que é um *fintech*, no questionário explicam melhor a definição como empresas emergentes no mercado financeiro com um baixo custo e que se utiliza de tecnologia para oferta de produtos específicos com menos burocracia em relação as instituições financeiras, para analisar o crescimento das inovações em serviços financeiros e o surgimento das *fintechs* os *stakeholders* desse nível pensam diferente do da área operacional, uma pequena parte cita que grandes bancos de varejo são financiadores de *startups* de *fintechs*, para poder acompanhar o crescimento desse nicho de perto e ao mesmo tempo ser parceiro com uma visão estratégica a longo prazo, outra parte cita que o surgimento das *fintechs* os bancos tradicionais tendem a flexibilizar os custos para aquisição de serviços financeiros como empréstimos, seguros, investimentos e meios de pagamento. Em questão de que falha os bancos convencionais tem em relação as *fintechs*, esse nível mostra uma diferença em que grande parte como no nível operacional discorre que a falha é os bancos convencionais de varejo possuir excesso de burocracia e regulamentação, presença física do cliente na agência sendo que na *fintech* o cliente consegue abrir uma conta virtualmente, resumindo em tradicionalismo e processos suas maiores falhas, mas uma pequena parte diz que não há falha da parte dos



bancos, mas sim no atendimento específico de cada nicho, e como as *fintechs* tem uma maneira mais personalizada de atendimento com baixo custo operacional em proporção menor que de uma banco acabam sendo preferidas pelos clientes digitais que buscam atendimento com qualidade e menos burocracia. Em questão de importância do crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento das startups a ideia desse nível tático vê bem mais a importância das *fintechs* do que no nível operacional, deixando claro que é de fundamental importância, a tecnologia no segmento financeiro pois proporciona rapidez, praticidade nas transações, informações, economia de tempo como idas ao banco, e dizem que o crescimento das startups vem dominado cada vez mais o mercado devido a sua agilidade com que prestam serviços bancários.

Stakeholders do nível estratégico possuem uma visão mais ampla sobre as *fintechs*, citam como empresas de tecnologia inovadora capazes de facilitar o gerenciamento de serviços bancários, para analisar o crescimento das inovações em serviços financeiros e o surgimento das *fintechs* os stakeholders apontam uma análise de concorrência e uma nova adequação as necessidades dos clientes e os modelos de serviços inovadores das *fintechs* e sua aceitação. Em questão de que falha os bancos convencionais tem em relação as *fintechs*, esse nível também comenta que os bancos estão firmados com serviços tradicionais, onde estes serviços não são ofertados para novos nichos sem a observação da abertura de novos mercados o que atrai diversas empresas o que dá abertura para esse novo mercado. Os bancos convencionais, enfrentam problemas com a evolução das *fintechs*, ou seja, atualmente se exige ainda muita das vezes presença física do cliente na agência, caso que não acontece as *fintechs* onde virtualmente o cliente consegue abrir sua conta, realiza adesões a produtos e serviços que antes só o banco obtinha. Porém hoje nos bancos estão sendo convidados a ter contas digitais ao invés de contas tradicionais, onde o cliente é atendido em plataformas, aplicativos e etc para que seja o mais ágil desburocrático possível e que consiga o atender com a mesma qualidade que um atendimento pessoal frente a frente a uma mesa padrão de atendimento. As melhores soluções e opiniões sobre esse assunto acerca do advento das startups e *fintechs* em relação aos bancos convencionais, como os bancos enfrentam essa inovação, o que está gerando o crescimento das *fintechs*, como o banco pode se antecipar a essa tendência e se adaptar a nova era digital, elucidando o leitor sobre as novas tecnologias nos serviços financeiros os três níveis têm a agregar, porém no nível tático é onde existe uma divergência em que muitos dizem que os bancos ainda são burocráticos e não estão conseguindo se atualizar a mesma velocidade que o mundo digital das *fintechs* e outra parte diz que os bancos não tem uma falha específica mais sim a falta de atendimento de cada nicho, e como as *fintechs* tem uma maneira mais personalizada de atendimento com baixo custo operacional em proporção menor que de uma banco acabam sendo preferidas pelos clientes digitais que buscam atendimento com qualidade e menos burocracia. E no nível estratégico vem para acrescentar o pensamento em que o banco continua tradicional porém há uma evolução na tecnologia bancária em que beneficiou os usuários dos bancos e as *fintechs* podem ser parceiras tecnológicas dos bancos de varejo, como por exemplo o Inovabra do Bradesco e o Cubo do Itaú onde há investimento nas *fintechs* em prol da evolução tecnológica nos serviços financeiros

5 Considerações Finais

O estudo atingiu seus objetivos respondendo a questão problema, além de contribuir com a literatura referente a inovação bancária e *startups*. Os objetivos desse trabalho foram de analisar o crescimento de inovações nos serviços financeiros e o surgimento as startups; verificar a influência das startups nos serviços financeiros. E justificativa de explicar como surgiu essas nova tendências de *startups* pouco conhecidas no Brasil, porque o crescimento de *fintechs* vem aumentando no Brasil e disseminação das definições, apresentando impactos da



evolução, dessa nova inovação no mundo financeiro para tal foi realizado um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, em um banco de varejo do sistema bancário brasileiro

Os principais resultados são que os bancos estão vendo como oportunidade de melhorar o seu mercado e estão captando essas oportunidades também, ao invés de as *fintechs* serem consideradas ameaças para os bancos primeiramente, hoje podem ser consideradas em alguns casos parceiras de negócio onde um contribui para o crescimento da *fintech* seja investindo ou ligando a empresa com o investidor anjo e outro contribui para a tecnologia e inovações para os bancos, trazendo benefícios assim para ambos os lados, e trazendo um conceito de sistema financeiro diferente de que somos acostumados e projetando talvez um futuro não tão distante em que o atendimento de serviços bancários seja totalmente digital e independente.

O novo radar da Fintechlab (2018) demonstra uma evolução em startups financeiras em operação considerando os conceitos de *fintechs*. Houve um crescimento de 23 % no número de *fintechs* no Brasil, no final do primeiro semestre de 2018 havia 453 startups de *fintechs* onde no final de 2017 apontava-se um número de 369 empresas nesse nicho. Marcelo Bradaschia (2018), co-fundador do Fintechlab aponta um aumento de *fintechs* em categorias menos exploradas a pouco tempo. Em termos percentuais, em primeiro lugar foi os setores de *Cryptocurrency*, com aumento de 86 %, passando de 15 para 28, Câmbio e Remessas, com 55%, de 9 para 14 empresas e Seguros, com 37%, indo de 27 para 37 iniciativas. Os segmentos que mais cresceram em números absolutos foram os de pagamentos com mais de 15 iniciativas, *cryptocurrency* com mais de 13 iniciativas e empréstimos com mais de 12 iniciativas.

Segundo Bradaschia (2018), este fator demonstra a percepção dos empreendedores sobre a maior amplitude das oportunidades no segmento. A gama de serviços realizados pelo setor financeiro é gigantesca e a tecnologia pode ajudar a solucionar muitas dores dos consumidores. A número crescente de projetos em setores considerados menos tradicionais pelas *fintechs* é um forte indício de que o mercado está encontrando essas oportunidades.

Fabio Gonzalez (2018) também co-fundador do Fintechlab, aborda que o ritmo do ecossistema brasileiro sofre manutenção apesar do crescimento. O Radar acima identificou a eliminação de 23 iniciativas que já não existem mais desde o último radar do ano passado também abordado neste artigo. Em contraponto, mais de 100 novos empreendimentos neste nicho foram identificados. Estes números mostram que apesar do amadurecimento, que naturalmente provoca incorporações e eliminações de alguns competidores, o ecossistema brasileiro continua aquecido e assegurando uma tendência clara de crescimento quantitativo e qualitativo para os próximos anos.

Isso aponta uma conexão com resultados das entrevistas aplicadas em que stakeholders apontam o crescimento do nicho das *fintechs* e vemos que é evidente essa evolução em apenas 9 meses de um Radar de novembro de 2017 e outro de agosto de 2018, os resultados também trouxeram opiniões de stakeholders em que apontam os bancos convencionais que possuem um leque de serviços e uma demanda enorme de clientes, onde a tecnologia pode ajudar a melhorar o processo ou sistema e sanar dores dos consumidores como reclamações da burocracia excessiva dos bancos. E neste aspecto que *fintechs* encontram oportunidades e acabam conquistando uma fatia do mercado melhorando a qualidade do serviço/ou produto.

Diante do exposto as implicações mais relevantes são de natureza empírico/gerencial, pois durante a realização da pesquisa constatou-se a necessidade dos bancos convencionais se atualizarem ainda mais em processos, sistema e tecnologia bancária, podendo encontrar nas *fintechs* essa inovação para assim invés de perder o cliente possa reter e aumentar o grau de satisfação do cliente podendo até utilizar a Ferramenta NPS para pesquisa de satisfação com clientes, transmitindo respeito e confiança que são eixos gerenciais da empresa



6. Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de financiamento 001.

Referências

- ABSTARTUPS (São Paulo). **O que é uma startup**. 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/2017/07/05/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 7 abr. 2019
- BESSANT, John; TIDD, Joe. **Inovação e Empreendedorismo**: Administração. Porto Alegre: Bookman, 2009. 512 p.
- SIMANTOB, Moysés Alberto; BARBIERI, José Carlos. **Organizações Inovadoras do Setor Financeiro**: Teoria e Casos de Sucesso. São Paulo: Saraiva, 2009. 192 p.
- BRANDEAU, Greg. **Inovação interessa aos bancos**. 2016. Disponível em: <<http://www.ciab.org.br/publicacoes/edicao/64/e-inovacao-interessa-aos-bancos>>. Acesso em: 14 abr. 2019.
- CITIBANK. **Digital Disruption: How Fintech is Forcing Banking to a Tipping Point**.: Citibank GPS: Global Perspectives & Solutions. 2016. Disponível em: <<http://www.disruptivefinance.co.uk/2016/04/01/how-fintech-is-forcing-banking-to-a-tipping-point-citi-report/>>. Acesso em: 15 abr. 2019.
- CERNEV, Adrian Kemmer; DINIZ, Eduardo Henrique; JAYO, Martin. **As Cinco Ondas da Inovação Tecnológica em Bancos**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005
- DAPP, T. F.; SLOMKA, L.; HOFFMANN, R. **Fintech. The Digital Evolution in the Financial Sector**. Deutsche Bank Research, 2014. Disponível em: <https://www.deutschebank.nl/nl/docs/FintechThe_digital_revolution_in_the_financial_sector.pdf>. Acesso em : 21 de abr de 2019
- DRUCKER, Peter F. **Inovação e espírito empreendedor**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária**. 2017. Disponível em: <<http://www.ciab.org.br/download/researches/research-2017.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2019.
- FERNANDES, Julio Reinaldo da Costa. **Desempenhos das Start-ups/TIC e as contribuições das aceleradoras: um estudo de caso**. 2015. 100 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://bibliotecatede.uninove.br/handle/tede/1001#preview-link0>>. Acesso em: 21 abr. 2018.
- FINTECHLAB. **Report FintechLab**. 2017. Disponível em: <http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2017-2.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2019.
- FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro**: Produtos e Serviços. 21. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2017. 904 p. (21).
- GITAHY, Yuri. **O que é uma startup?** 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 21 abr. 2019.
- HERMANSON, Boris. **O que é uma startup?** 2011. Disponível em: <<http://www.mundosebrae.com.br/2011/01/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 22 abr. 2019.
- PORTUGAL, Murilo. **Inovação interessa aos bancos**. 2016. Disponível em: <<http://www.ciab.org.br/publicacoes/edicao/64/e-inovacao-interessa-aos-bancos>>. Acesso em: 22 abr. 2018.



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



PORTER, Michael e. **Estratégia Competitiva: Técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. 18. ed. São Paulo: Campus, 1986.

PUSCHMANN, T. **Fintech. Business & Information Systems Engineering**. 2017. Disponível em: <<https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-018-0310-9>>. Acesso em: 22 abr. 2019

SCHUEFFEL, Patrick. **Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech**. Journal of Innovation Management. 2017. 24 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Institute Of Finance, School Of Management Fribourg, Fribourg, 2016. Disponível em: <<https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=063089102008121104088109028080025105032011084085035089120075074100017111125099006066005016043056061048060064067097064066115013019053039035048081095098114103098127015093047033096026095127012066076103102115126102093094127100071066064001096023090096097100&EXT=pdf>> . Acesso em: 22 abr. 2019.