

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**EMANUELLY PEREIRA LIMA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**

São Luís

2023

**EMANUELLY PEREIRA LIMA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins

São Luís

2023

Lima, Emanuelly Pereira.

O impacto das fintechs no mercado bancário brasileiro /  
Emanuelly Pereira Lima. – 2023  
20 f.

Orientador(a): Ademir da Rosa Martins.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de  
Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

1. Fintechs. 2. Bancos. 3. Inovação Bancária. I. Martins, Ademir  
da Rosa. II. Título.

**EMANUELLY PEREIRA LIMA**

**O IMPACTO DAS FINTECHS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 02 /12 /2023.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)

Dr. em Informática na Educação  
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Nilson Costa Santos

Dr. em Engenharia Elétrica  
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ricardo Luiz Casella Dugaich

Me. em Administração de Empresas  
Universidade Federal do Maranhão

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as oportunidades concedidas, por colocar em meu caminho pessoas maravilhosas e por ter me dado condições de chegar até aqui.

Em especial, agradeço aos meus pais Adenir Lima e César Roberto Lima e minhas tias queridas por todo o suporte e incentivo nesta jornada importante.

Agradeço ao meu professor e orientador, Ademir da Rosa Martins, por toda disponibilidade e atenção no auxílio deste trabalho.

Também gostaria de agradecer às minhas amigas da Universidade, Andressa Costa, Luana Martins, Patrícia França e Gilvana Aragão pelo companheirismo, amizade e todo suporte ao longo do curso, vocês tornaram o caminho mais leve e divertido.

Muito obrigada!

“Não é o mais forte que sobrevive, nem o mais inteligente, mas o que melhor se adapta às mudanças”

Leon C. Megginson, 1963

## RESUMO

As inovações tecnológicas têm permitido transformações em várias indústrias e o setor bancário tem sido um protagonista nesse cenário, responsável por inúmeras inovações que alteraram a forma como os clientes interagem com seus bancos e gerenciam suas finanças. As oportunidades criadas pela tecnologia da informação, especialmente com o surgimento das fintechs, têm impulsionado a digitalização no setor bancário, principalmente em relação a plataformas digitais e aplicativos móveis ofertados aos seus clientes. Nesse contexto, este artigo tem como objetivo analisar o impacto do surgimento das fintechs na inovação do setor bancário brasileiro. Para alcançar tal objetivo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica dentro das principais bases de dados a respeito do tema. Foi possível analisar que as fintechs trouxeram inovações ao mercado, buscando atender as expectativas dos clientes, além de facilitar o dia a dia do consumidor por meio da desburocratização de diversos serviços bancários. Assim como impactou na oferta de produtos e serviços oferecidos pelos agentes bancários, além de ter possibilitado a ampliação da concorrência em um mercado tão concentrado e de difícil penetração como o mercado financeiro.

**Palavras-chave:** Fintechs; Bancos; Inovação Bancária.

## **ABSTRACT**

Technological innovations have allowed transformations in various industries and the banking sector has been a protagonist in this scenario, responsible for numerous innovations that have altered the way customers interact with their banks and manage their finances. The opportunities created by information technology, especially with the emergence of fintechs, have driven digitalization in the banking sector, especially in relation to digital platforms and mobile applications offered to its customers. In this context, this article aims to analyze the impact of the emergence of fintechs on innovation in the Brazilian banking sector. To achieve this objective, a bibliographic search was carried out within the main databases on the subject. It was possible to analyze that fintechs have brought innovations to the market, seeking to meet customer expectations, in addition to facilitating the consumer's daily life by reducing the bureaucracy of various banking services. As well as impacting the offer of products and services offered by banking agents, in addition, it has enabled the expansion of competition in a market as concentrated and difficult to penetrate as the financial market.

**Keywords:** Fintechs; Banks; Banking Innovation.



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Inovação no setor financeiro</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Fintechs</b>	<b>10</b>
<b>2.3</b>	<b>Fintechs no Brasil</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>Impactos na oferta de produtos e serviços</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Impacto na concorrência no mercado bancário</b>	<b>14</b>
<b>4.3</b>	<b>Adaptações do setor bancário nacional</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>16</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>17</b>

# O IMPACTO DAS FINTECHS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO <sup>1</sup>

Emanuelly Pereira Lima <sup>2</sup>

Ademir da Rosa Martins <sup>3</sup>

**Resumo:** As inovações tecnológicas têm permitido transformações em várias indústrias e o setor bancário tem sido um protagonista nesse cenário, responsável por inúmeras inovações que alteraram a forma como os clientes interagem com seus bancos e gerenciam suas finanças. As oportunidades criadas pela tecnologia da informação, especialmente com o surgimento das fintechs, têm impulsionado a digitalização no setor bancário, principalmente em relação a plataformas digitais e aplicativos móveis ofertados aos seus clientes. Nesse contexto, este artigo tem como objetivo analisar o impacto do surgimento das fintechs na inovação do setor bancário brasileiro. Para alcançar tal objetivo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica dentro das principais bases de dados a respeito do tema. Foi possível analisar que as fintechs trouxeram inovações ao mercado, buscando atender as expectativas dos clientes, além de facilitar o dia a dia do consumidor por meio da desburocratização de diversos serviços bancários. Assim como impactou na oferta de produtos e serviços oferecidos pelos agentes bancários, além de ter possibilitado a ampliação da concorrência em um mercado tão concentrado e de difícil penetração como o mercado financeiro.

**Palavras-chave:** Fintechs; Bancos; Inovação Bancária.

**Abstract:** Technological innovations have allowed transformations in various industries and the banking sector has been a protagonist in this scenario, responsible for numerous innovations that have altered the way customers interact with their banks and manage their finances. The opportunities created by information technology, especially with the emergence of fintechs, have driven digitalization in the banking sector, especially in relation to digital platforms and mobile applications offered to its customers. In this context, this article aims to analyze the impact of the emergence of fintechs on innovation in the Brazilian banking sector. To achieve this objective, a bibliographic search was carried out within the main databases on the subject. It was possible to analyze that fintechs have brought innovations to the market, seeking to meet customer expectations, in addition to facilitating the consumer's daily life by reducing the bureaucracy of various banking services. As well as impacting the offer of products and services offered by banking agents, in addition, it has enabled the expansion of competition in a market as concentrated and difficult to penetrate as the financial market.

**Keywords:** Fintechs; Banks; Banking Innovation.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde a chegada da era digital temos presenciado grandes avanços tecnológicos que transformaram significativamente a forma como nos relacionamos com o mundo. Assim como diversas outras áreas, o Sistema Financeiro também passou e vem passando por mudanças e sendo remodelado de acordo com a expansão da tecnologia.

Dentre as principais novidades tecnológicas que estão impulsionando essa onda de crescimento tecnológico no setor financeiro, estão as fintechs — palavra que vem da junção do inglês *financial* e *technology* —, startups que fornecem serviços financeiros disruptivos com a utilização intensa de novas tecnologias de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário (ABFINTECH, 2013). Essas empresas obtiveram destaque por oferecerem serviços financeiros realizados totalmente em plataformas digitais, de forma mais prática, rápida e acessível, unindo, dessa forma, a tecnologia financeira avançada com serviços bancários tradicionais.

Esse modelo de negócio tem se destacado tanto por volumes atrativos de investimentos quanto por soluções financeiras inovadoras, cujo principal resultado, em muitos casos, é a inclusão econômica e social das pessoas pela acessibilidade e baixíssimos custos,

---

<sup>1</sup> Artigo apresentado para a disciplina de TCC II, apresentado em defesa pública perante banca no semestre de 2023.2, na cidade de São Luis/MA;

<sup>2</sup> Graduanda do Curso de Administração/UFMA. Contato: emanuelyplima55@gmail.com;

<sup>3</sup> Professor Orientador. Dr. em Informática na Educação. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/UFMA. Contato: ademir.martins@ufma.br.

mantendo segurança em transações financeiras, independentemente do valor, frequência, localização e nível de acumulação de renda atual e futura (MAGALHÃES et al., 2022).

Os serviços oferecidos pelas fintechs podem incluir desde pagamentos online até investimentos em bolsa de valores, por exemplo. Essa crescente demanda por serviços bancários de forma online resultou em investimento alto em tecnologia pelas instituições financeiras para garantir a satisfação de seus clientes.

Todo esse avanço tecnológico tornou o mercado extremamente competitivo e os consumidores cada vez mais exigentes, com uma expectativa em torno da velocidade, disponibilidade, segurança e eficiência em relação aos serviços bancários (FEBRABAN, 2022).

As fintechs têm contribuído na transformação do setor bancário, uma vez que nos últimos anos estão revolucionando o mercado financeiro brasileiro, assim como no comportamento dos consumidores e no posicionamento e estratégias adotadas pelos bancos tradicionais nessa conjuntura.

Dentro do contexto apresentado, este trabalho irá discutir sobre a seguinte questão: “Qual o impacto do surgimento das fintechs na inovação do setor bancário brasileiro?”

Este trabalho tem, portanto, o objetivo geral de analisar o impacto do surgimento das fintechs na inovação do setor bancário brasileiro.

Para tal, delineou-se os seguintes objetivos específicos: a) identificar os impactos na oferta de produtos e serviços; b) analisar o impacto na concorrência no mercado bancário; c) discutir as adaptações do setor bancário nacional trazidas pelas fintechs.

O presente trabalho apresenta um tema atual e sua relevância está no fato das startups financeiras serem empresas que representam inovações disruptivas para o setor financeiro e bancário. A chegada dessas novas empresas deve ser estudada não somente devido ao seu efeito de mudança no setor bancário e na sociedade ao longo dos últimos anos, mas também ao seu advento em um mercado tão concentrado e de difícil penetração como o mercado financeiro, assim como os efeitos causados por estas dentro deste mercado.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Inovação no setor financeiro**

Toda inovação envolve mudanças. A inovação está relacionada à introdução bem-sucedida de um produto ou serviço no mercado, método ou sistema em uma organização. Essa implementação pode ser algo que não existia antes ou algo que contém alguma nova funcionalidade e difere do padrão atual. Portanto, para ser considerada uma inovação, ela deve ser implementada e obter vantagem sobre os demais concorrentes do mercado (FINEP, 2011 apud CARVALHO et al., 2011).

O atual cenário competitivo tem sido conduzido pela revolução tecnológica, globalização, hipercompetitividade, além de um destaque sobre preço, qualidade e satisfação do consumidor, demandando uma maior atenção na inovação como competência estratégica (LEIFER et al., 2002). Toda organização, independentemente do porte, setor ou região do país em que atua, deve estar preparada para inovar de forma sistemática e contínua. Um ponto essencial a enfatizar é que a inovação nem sempre está associada à tecnologia (CARVALHO et al., 2011).

No decorrer dos últimos anos, o processo de globalização da economia possibilitou o acesso de forma ilimitada às novas tecnologias criadas (CARNEIRO, 2021). As novas tecnologias digitais são uma característica da Era da Informação e superaram as limitações das organizações tradicionais (CASTELLS, 2010).

A inovação tecnológica é definida pela presença de mudanças tecnológicas em produtos, bens ou serviços oferecidos à sociedade, ou da maneira como produtos são criados e disponibilizados (PLONSKI, 2005). Ela propiciou maior praticidade em diversos aspectos para a sociedade, como o desenvolvimento e mudanças nos serviços oferecidos pelos bancos. A primeira delas, foi a chegada dos caixas eletrônicos, que deram maior agilidade no atendimento e facilitaram a vida dos cidadãos que enfrentavam longas filas para realizar serviços bancários simples. Outro momento de ruptura foi a popularização do internet banking, que possibilitou transações financeiras on-line via internet, entre outros serviços que dispensavam o atendimento presencial. (Castells 2010). De acordo com a pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) sobre tecnologia bancária feita no ano de 2018, as centrais de atendimento dos bancos vêm perdendo sua utilização. As operações realizadas pelos canais digitais, têm crescido significativamente nos últimos anos, representando atualmente cerca de um terço do total de transações bancárias realizadas (BARROS, 2019)

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE - 2021), 90,0% dos domicílios do país possuem acesso à internet, com o telefone celular na liderança, sendo o principal equipamento de acesso à internet em 99,5% das residências. A difusão do uso da internet no Brasil mostra que o processo de digitalização do país está em crescimento constante.

É possível notar uma alteração de comportamento do consumidor com o contato e a conexão aos meios digitais, indicando um amadurecimento do consumidor brasileiro em lidar e usufruir dos serviços tecnológicos oferecidos pelas instituições financeiras.

Com a inovação financeira dos pequenos bancos que buscavam explorar novos mercados pouco aproveitados pelos grandes bancos, surgiram as fintechs. Isso impactou as operações que eram realizadas de forma tradicional nos bancos comerciais, forçando-os a mudar de posicionamento e a investir em redes próprias de bancos digitais, para atender essa nova demanda (BARROS, 2019).

## 2.2 Fintechs

O mercado financeiro passou por grandes mudanças. Se antes o setor era dominado por um pequeno grupo de grandes empresas, agora a situação mudou completamente. O desenvolvimento da tecnologia propiciou o surgimento das fintechs.

O Banco Central (2021) define fintechs como empresas que desenvolvem produtos financeiros de forma exclusivamente digital, responsáveis por introduzir inovações no setor financeiro através do uso intenso de tecnologia e com potencial para criar novos modelos de negócios.

De acordo com Silva et al. (2020) a palavra fintech, por si só, já resume bem a ideia sobre o termo, tendo em vista que são todas as empresas que fornecem serviços financeiros que se distinguem pelas facilidades ocasionadas por meio da tecnologia e pela internet. Sua atuação por meios virtuais favorece uma maior conveniência para seus usuários, como menos burocracia, custos baixos e um maior controle sobre suas operações financeiras

Essas empresas podem ser divididas em várias categorias: pagamentos, gestão financeira, empréstimos, investimento, criptomoedas, seguros, *funding*, *techfit*, multisserviços, negociação de dívidas, bancos digitais além de câmbio e remessas. (FINTECHLAB, 2020). A segmentação é uma característica das soluções oferecidas pelas fintechs, que ampliam sua atuação para além de seus domínios tradicionais. Dessa forma, uma mesma startup pode atuar em mais de uma categoria, ofertando, por exemplo, serviços de crédito, meios de pagamento eletrônico e acesso aos serviços digitais (ABSTARTUPS, 2022)

Dentre esses subgrupos, os bancos digitais são os que mais têm gerado impacto no setor financeiro brasileiro, mesmo não possuindo um alto quantitativo de empresas quando comparados ao número de empresas de outros segmentos abrangidos pelas fintechs (MONOCHIO et al., 2021).

De modo geral, as fintechs utilizam tecnologias como Blockchain, Computação em Nuvem e Big Data para criar um ambiente inteiramente digital e automatizado (PAULA, 2022). Entre as fintechs do segmento de crédito, por exemplo, a inteligência artificial, análise de dados e *machine learning* estão entre as principais tecnologias utilizadas, para entender quem é o cliente e oferecer o que ele necessita a taxas menores, assim como para abrir novos negócios nas parcerias com as instituições financeiras (FEBRABAN, 2020).

Apesar de as instituições bancárias tradicionais já utilizarem alta tecnologia para entregar acesso e segurança às transações financeiras, as fintechs acabam aproveitando algumas lacunas deixadas por esses grandes bancos (SILVA et al., 2020).

### 2.3 Fintechs no Brasil

Desde a crise financeira de 2008, as lacunas nos serviços prestados por grandes instituições financeiras a consumidores finais e empresas tornou-se mais evidente (CHEN, 2018). Tudo isso somado ao crescimento da tecnologia, favoreceu o surgimento de novas instituições no sistema financeiro mundial.

No Brasil, o mercado de fintechs vem se destacando cada vez mais quando comparado com outros países da América Latina. Segundo o relatório Fintech Report, da plataforma de inovação Distrito (2023), o país está na liderança da digitalização bancária no continente, à frente de Chile, Argentina, Colômbia, México e Peru. Nesse contexto, o setor de fintechs foi o que mais se desenvolveu no ecossistema de empreendedorismo e inovação do país, atualmente o país conta com algo em torno de 1,4 mil startups - empresas em fase embrionária com uma proposta de negócios inovadora - que atuam na área de finanças.

O Brasil passou a ter seus primeiros unicórnios — startups que atingem valor de mercado de um bilhão de dólares — no ano de 2018. A partir daí o mercado ficou bastante acelerado. Em 2021, 10 empresas alcançaram esse valor. A C6 Bank é um dos exemplos de unicórnios brasileiros que atingiram esse patamar ao longo desse mesmo ano, trata-se de um banco digital que concentra todos os seus produtos e serviços em um só aplicativo (G2D, 2022).

A partir de 2013, ano em que a expansão das fintechs efetivou-se no Brasil, a Lei 12.865 estabeleceu a base do regime jurídico das instituições de pagamento no país. Um dos efeitos causados por essa lei foi possibilitar que o Banco Central regulamentasse a criação de contas de pagamento digital (MARQUES, 2019).

Os principais reguladores das atividades das fintechs no Brasil são a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) — órgão encarregado de regular qualquer categoria de fintech relacionada ao mercado de valores mobiliários — e o Banco Central do Brasil (BACEN) — responsável por regular qualquer categoria de fintech relacionada ao Sistema Financeiro Nacional ou ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (LOPES, 2021).

Com o objetivo de articular junto aos órgãos reguladores, essas empresas se mobilizaram e foram criadas a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), a Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD), e a Associação Brasileira de Equity Crowdfunding, constituída pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), em 2016 (NERY, 2016).

A forte expansão das fintechs no Brasil está vinculada a uma regulação atenta às mudanças do segmento, preocupada em impulsionar novos modelos de negócio (PERRIN, 2018). Um outro fator para explicar essa facilidade de expansão é a formação de um ecossistema de fintechs — todas as empresas e órgãos que contribuem para empresas

nascentes se desenvolverem — onde é crucial para o crescimento do setor no Brasil, juntamente com outras condições, tais como mão de obra jovem, presença de investidores, aumento da classe média jovem, maior acesso à inovação e, principalmente, alta população não bancarizada. Os bancos digitais têm se destacado na resolução deste último ponto (CONTEL, 2020 apud MONOCHIO et al., 2021).

O Brasil ainda enfrenta diversos desafios a serem superados, especialmente quando o assunto é inclusão financeira e aprimoramento da experiência dos usuários de serviços financeiros. Apesar disso, vem ganhando protagonismo na América Latina por demonstrar habilidade em priorizar e executar de forma eficiente a agenda regulatória, além de ter conseguido implementar peças fundamentais de infraestrutura que possibilitam o desenvolvimento de soluções eficientes e inclusivas, como o Pix e o Open Finance, por exemplo (ABSTARTUPS, 2022).

### **3 METODOLOGIA**

Método é o caminho para se chegar a algum lugar e quando se tem um caminho definido, fica mais fácil realizar uma viagem sabendo onde se está, onde se quer chegar e como chegar lá (PEREIRA et al., 2018).

Segundo a proposta de Vergara (2013), usa-se dois critérios básicos para classificar uma pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, a classificação do presente estudo é do tipo exploratória, pois busca proporcionar uma maior familiaridade com o problema a fim de torná-lo mais explícito (GIL, 2002).

Quanto ao procedimento, foi aplicada uma pesquisa bibliográfica, realizada a partir de referências teóricas já disponíveis e resultantes de pesquisas anteriores publicadas, como livros e artigos científicos (SEVERINO, 2007). A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia ser pesquisada diretamente (GIL, 2002).

Com relação a sua natureza, caracteriza-se como uma pesquisa de natureza básica, pois visa aumentar a base de conhecimento científico sem aplicação prática prevista, tendo como finalidade a ampliação da compreensão sob a temática e facilitando assim o trabalho de outros pesquisadores. (Gil, 2008; Lakatos & Marconi, 2010).

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Com base no que foi mencionado até agora, o surgimento e consolidação das fintechs gerou vários impactos, refletidos principalmente no setor bancário. Nesse contexto, esta seção apresenta alguns dos principais impactos dessas empresas aos bancos tradicionais brasileiros, relacionando e analisando as principais inovações introduzidas ou aprimoradas por essas empresas e como elas facilitam a vida dos consumidores.

#### **4.1 Impactos na oferta de produtos e serviços**

A junção das tecnologias da computação e das telecomunicações, com a popularização da internet e o desenvolvimento do comércio eletrônico viabilizaram uma série de oportunidades para todas as empresas, em especial aos bancos, onde possibilitou a oferta de novas plataformas de vendas de seus produtos e serviços de maneira remota a baixos custos operacionais.

Os bancos tradicionais começaram a ofertar produtos e serviços que antes estavam disponíveis apenas em suas agências, por meio do internet banking e mobile banking. Nesse contexto, os bancos tradicionais prestavam serviços online somente como uma forma adicional de atender o cliente e não perceberam o potencial desses serviços em fidelizar o cliente e alavancar as vendas de serviços bancários.

Os bancos e outras instituições financeiras sempre centralizavam os serviços que prestavam para o setor. Esse foco trouxe uma grande comodidade às soluções fornecidas aos clientes. A maioria das inovações visavam gerar receita imediata, ao invés de satisfazer as necessidades dos usuários (FINTECHLAB, 2016).

Essa constitui a principal diferença entre um serviço oferecido por um banco comum e uma fintech, o foco na experiência do usuário. Ao contrário dos bancos comuns, a fintech promete agilidade no fornecimento dos seus serviços, além de eximir seus clientes de pagar qualquer tarifa bancária. Apesar do foco na comodidade do consumidor não ser uma atualidade na literatura econômica, no modelo de negócios apresentado pelas fintechs o marketing personalizado está completamente introduzido, no qual somente conquistar o cliente não é suficiente, é preciso fidelizá-lo (DINIZ, 2019).

Dessa forma, a desburocratização é um dos avanços ocasionado pelas fintechs. Os serviços oferecidos principalmente por meios digitais, trazem uma vantagem significativa, sem a necessidade de ir a uma agência bancária, como ocorre nos bancos tradicionais, como ainda é possível observar em muitos casos, onde ainda existem problemas que poderiam ser solucionados via internet, mas devido a burocracias ainda existentes ou outros motivos técnicos, exigem que os clientes se desloquem até a agência. Através das fintechs e bancos digitais, surgiram soluções mais práticas, sem burocracia e totalmente digitais. Dessa forma a possibilidade de abrir uma conta, aceitar a oferta de um cartão de crédito ou ter acesso a empréstimos e financiamentos, podem ser feitas tudo por meio de um aplicativo de celular.

Dentre as inovações trazidas pelas fintechs, vale ressaltar também a expansão de iniciativas para produtos e soluções voltadas para a população ainda fora do sistema financeiro que não tinham acesso ao sistema bancário, ou seja, eram desbancarizadas. Atualmente, 35% das fintechs brasileiras estão voltadas para os desbancarizados de um total de 377 startups mapeadas pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) e a aceleradora Finnovista.

Uma das principais vantagens apontadas por Paula (2022) é a maior acessibilidade e praticidade por parte dos clientes, possibilitado pela propagação dos serviços financeiros por meio de smartphones, permitindo em tese um menor processo burocrático, maior agilidade, menores condições e taxas vinculadas ao serviço, assim como menores taxas de juros.

Um outro exemplo do impacto das fintechs nos serviços oferecidos pelos bancos tradicionais é o lançamento pelas próprias instituições de suas plataformas digitais. Como o banco 100% digital Next, fundado pelo grupo Bradesco em 2017, que oferta conta-corrente, cartão de crédito e débito, e serviços como: transferências, Pix, investimentos, cashback e outras facilidades que facilitam o seu dia a dia de seus clientes. O Itaú Unibanco lançou também em 2019 uma fintech que virou banco digital, com produtos como cartão de crédito sem anuidade, empréstimo pessoal e conta com rendimento automático

Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária de 2022, houve um recuo nas transações realizadas diretamente nas agências bancárias: caíram de 3,3 bilhões em 2021 para 3,2 bilhões em 2022. As operações feitas em ATMs (caixas eletrônicos) também reduziram, passando de 7,4 bilhões para 5,4 bilhões. Assim como as realizadas por correspondentes bancários (de 5,5 bilhões para 5,2 bilhões). O surgimento das fintechs como novas competidoras no mercado bancário, aliada a pandemia e ao avanço dos smartphones, contribuíram para a intensa digitalização dos serviços financeiros nos últimos anos.

Como resultado disso as agências bancárias estão se tornando obsoletas. De modo que, para cortar custos e disputar a concorrência pela chegada dos bancos digitais, que já nascem sem uma agência física, os bancos estão encerrando suas operações físicas, ou mesmo alterando layouts e funções de algumas agências.

Segundo dados do Banco Central, em 2022 os bancos fecharam o ano com menos 428 unidades, totalizando 7.216 agências físicas, representando a menor quantidade desde o ano de 2010. Na contramão da presença física dos bancos, o número de participantes do mercado aumentou 11% no mercado brasileiro em 2022, com crescimento concentrado em fintechs de crédito e instituições de pagamento (GARCIA; PIMENTA, 2023).

De acordo com o estudo do Banco Mundial de 2022, divulgado pelo Banco Central do Brasil (2023), houve um aumento significativo no uso de meios de pagamento digitais no Brasil entre os anos de 2017 e 2021. Além disso, o estudo mensurou que o crescimento no uso de pagamentos digitais resultou na redução de algumas desigualdades. A lacuna entre os grupos mais ricos se sobressaía comparada aos mais pobres em 2017, com 43% do grupo de menor renda utilizando pagamentos digitais contra 68% dos mais ricos. Em 2021, a diferença foi reduzida para 72% dos mais pobres utilizando pagamentos digitais. O estudo aponta a expansão das fintechs como um dos fatores que contribuíram para esse resultado, além do aumento no número de prestadoras de serviço no mercado, criação do Pix, aumento do acesso à internet e a smartphones pela população em geral.

As fintechs e bancos digitais contribuíram para fomentar o crescimento de contas digitais e meios de pagamento online, utilizando a tecnologia como fator fundamental para melhorar a experiência do cliente além de diminuir custos.

## **4.2 Impacto na concorrência no mercado bancário**

Diante do cenário de inserção no segmento bancário brasileiro, as fintechs têm tornado o setor ainda mais competitivo para os bancos comerciais, que têm se mostrado cada vez mais interessados em aderir às soluções digitais e mostrar-se mais tecnológicos ao mercado, de modo que não fiquem atrás da concorrência.

Segundo o Estudo Especial nº 89/2020 realizado pelo Banco Central do Brasil (BCB) a concorrência trará ao sistema diversos benefícios e ainda impactos dentro das instituições. O BCB estimula e concede a abertura de fintechs para várias operações que antes eram desenvolvidas unicamente pelas instituições financeiras tradicionais.

Os bancos tradicionais e os órgãos do sistema financeiro brasileiro têm adotado o modelo de inovação aberta e buscado parcerias com as fintechs com o intuito de adquirir conhecimento, testar novas tecnologias ou mesmo contratá-las como fornecedoras de produtos e serviços. Essa interação tem permitido a transferência de conhecimento e tecnologia, resultando em serviços mais personalizados para o consumidor final.

Em seu estudo, Magalhães et al., (2022) define a estratégia adotada para intensificar as alianças entre bancos e fintechs de sinérgica, pois os bancos possuem credibilidade, uma rede consolidada, robustez, escalabilidade e altos níveis de segurança técnica, embora também apresentem burocracia e fluxos repetitivos para a manutenção de processos. Por outro lado, as fintechs se destacam por sua agilidade na criação e aperfeiçoamento de sistemas e métodos de trabalho, além de terem capacidade resolutiva e planos criativos e diferenciados.

Nessa sinergia de negócio, os bancos têm interesse mercadológico e competitivo, estando dispostos a investir em tecnologias que agreguem valor e diferencial para nichos de mercado. Por sua vez, os empreendedores das fintechs encontram nesses investimentos uma forma de financiamento relativamente barata para a continuidade de seus negócios e enriquecimento pessoal rápido.



Com o potencial de modernização do mercado, o relacionamento entre instituições financeiras e fintechs é uma oportunidade para acelerar em termos de inovação tecnológica e lançamento de novos produtos e serviços. Assim, há registro de um novo marco para o setor financeiro. Opondo a competição de lado, promovendo um alcance ainda maior.

De acordo com a pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Startups (2022), dentro do ecossistema de startups no Brasil, as fintechs ocupam o 2º lugar em volume de startups, atrás apenas do segmento de educação

É importante frisar também o crescimento do movimento de “fintechização”, onde empresas que não fazem parte do setor financeiro passam a também oferecer produtos e serviços financeiros. Ou seja, a empresa permanece com a sua atividade principal, seu core business, adicionando ao seu portfólio produtos ou serviços relacionados ao mercado financeiro (DISTRITO, 2023). É um movimento que vem ganhando força no mercado financeiro nos últimos tempos, ela representa uma forma eficiente de facilitar a jornada do cliente por meio da inovação.

Ainda segundo o relatório do Distrito (2023), a fintechização possibilita às empresas centralizar a realização de diversos serviços em um único canal, dessa forma integrando e automatizando operações e serviços financeiros. Assim, essas empresas conseguem reduzir despesas, fidelizar, além de captar novos clientes. Esse movimento nasceu do cenário competitivo entre fintechs e grandes bancos e não está presente somente no mercado financeiro, ele se expandiu para outros setores ofertando soluções personalizadas baseadas nas necessidades de seus consumidores, atingindo principalmente a população ainda pouco acolhida pelo sistema tradicional.

Para se adaptar às novas demandas dos consumidores cada vez mais exigentes, em busca de experiências únicas e personalizadas, grandes varejistas, como Magazine Luiza e Carrefour, por exemplo, começaram a oferecer jornadas de compra mais eficientes em seus canais de venda, com amplas opções de pagamento e experiências omnichannel, com o objetivo de proporcionar serviços acessíveis e ágeis aos clientes. Uma das formas pelas quais as empresas de varejo ofertam produtos financeiros é por meio da adoção de sistemas de pagamento digital próprios.

Além desses exemplos, o iFood, líder no ramo de entrega de alimentos, desenvolveu um banco digital voltado para os proprietários de estabelecimentos comerciais que utilizam sua plataforma para entrega de produtos. Esse banco digital, possibilitou aos usuários realizar e receber pagamentos, transferências via Pix, além de antecipar o recebimento de pagamentos do iFood e receber por meio de QR Code.

A fintechização já vem causando impactos no setor financeiro e, ao que tudo indica, esse movimento irá crescer cada vez mais. Essas iniciativas atuam como uma forma de concorrência para as fintechs, visto que as grandes empresas podem oferecer vantagens aos clientes que optarem por utilizar os serviços de sua carteira digital (DISTRITO, 2023).

### **4.3 Adaptações do setor bancário nacional**

O crescimento de novos participantes no setor bancário nos últimos anos resultou em um aumento notável nos investimentos em digitalização por parte do setor bancário tradicional. Conforme a pesquisa Febraban de 2018, apesar de os bancos tradicionais historicamente investirem em tecnologia, foi com a chegada das fintechs que passou a se dar mais atenção para os canais digitais como mobile e internet banking. Até o ano de 2015 o setor bancário brasileiro ocupava a segunda posição nos rankings de setores que mais destinavam recursos para a tecnologia. No ano seguinte esse cenário mudou, bancos e governos, que antes ocupavam sozinhos o primeiro lugar, passaram a dividir a primeira posição, cada um possuindo 14% de participação.

O crescimento das fintechs promove crescimento no setor bancário global, mas isso não significa necessariamente perdas para os bancos tradicionais. No Brasil, as fintechs crescem junto com os grandes bancos. Os bancos brasileiros têm acompanhado o surgimento das fintechs e adaptado seus modelos de negócios. Eles entendem que precisam adotar algumas das características dessas novas empresas para não serem pegos de surpresa. Isso é evidente nos recentes movimentos de grandes bancos, como a implementação de programas de demissão voluntária e o fechamento de agências, como citado anteriormente, ambos resultantes das mudanças tecnológicas já adotadas para seguir o novo modelo de negócio proposto pelas fintechs (BRONZATI, 2019).

Mais do que competir, os bancos tradicionais buscaram formas alternativas de enfrentar a concorrência das fintechs. Grandes instituições financeiras têm inovado, introduzindo novidades como contas digitais e digitalização de seus processos, incentivando a migração dos clientes para esses canais de atendimento. Isso tem levado a uma maior digitalização desses bancos (PAULA, 2022). Os bancos tradicionais protegem seu mercado imitando as fintechs, incorporando a tecnologia fintech em suas práticas ou criando subsidiárias que atuam como fintechs. (VERONESE; BERTRAN, 2023).

Além disso, esses grandes bancos privados têm investido em inovações para enfrentar os desafios do mercado digital, como as iniciativas inovaBra (do Bradesco), Radar Santander (do Santander) e Cubo Itaú. Esses projetos visam reunir grandes empresas, startups, investidores e gestores de maneira colaborativa, para inovar e gerar novos negócios.

Tudo isso indica que a parceria entre bancos tradicionais e fintechs molda um novo padrão no sistema financeiro nacional. É evidente que as operações que eram realizadas de forma tradicional nos bancos comerciais estão sendo impactadas pela mudança para operações online, com a entrada das fintechs e bancos digitais nesse nicho de atuação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo teve como objetivo analisar o impacto do surgimento das fintechs na inovação do setor bancário brasileiro, levando em consideração as novas tecnologias trazidas por elas, assim como as facilidades que elas proporcionaram aos consumidores.

A contribuição do trabalho se deu pelo fato de possibilitar a reflexão e avaliação sobre esse tema. A chegada dessas novas empresas causaram mudanças no setor bancário e na sociedade ao longo dos últimos anos, e seu advento em um mercado tão concentrado e de difícil penetração como o mercado financeiro ressalta sua relevância de estudo.

Foi possível entender, através do desenvolvimento do trabalho, que as constantes mudanças proporcionadas pelas inovações no setor financeiro impactaram não somente seus consumidores, mas também na forma de ofertar produtos e serviços pelos atores desse sistema. Foi possível perceber também que essas empresas contribuíram para o aumento do acesso a serviços financeiros de forma geral. Muito embora os grandes bancos estejam progredindo no aprimoramento de suas tecnologias digitais, ainda há muito a aprender com as fintechs, principalmente em relação à redução da burocracia em certas transações. Essa burocracia é muitas vezes vista como um vestígio do sistema financeiro mais antigo. Assim, percebemos que as fintechs, de diversas formas, podem contribuir para superar barreiras tradicionais ao acesso a serviços financeiros para grandes segmentos da população nos países em desenvolvimento.

Deve-se considerar ainda, que as fintechs ainda têm muito a absorver dos grandes bancos e que necessitam do respaldo dessas entidades significativas para se manterem competitivas no mercado. Afinal, a expertise e a confiança do cliente que os bancos já possuem são aspectos que as fintechs adquirirão gradualmente com o tempo.

Também foi possível observar que a transformação digital tem impactado fortemente o setor bancário nos últimos anos. A evolução tecnológica, antes apenas uma tendência, se consolidou como uma necessidade diante do surgimento e fortalecimento das fintechs e bancos digitais. A ampliação e simplificação da digitalização do sistema financeiro resultaram em uma melhoria significativa na experiência do usuário bancário. Com etapas de contratação e integração simplificadas, a rotina financeira torna-se consideravelmente mais fácil. Além disso, é importante mencionar que o dia a dia também é facilitado, uma vez que todos os recursos necessários para o gerenciamento financeiro estão literalmente ao alcance das mãos dos clientes bancários.

## REFERÊNCIAS

- ABFINTECH. O que são Fintechs? 2013. Disponível em: <<https://abfintechs.com.br/>>. Acesso em: 5 de maio de 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL, Fintechs. Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>>. Acesso em: 15 de outubro de 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudos Especiais do Banco Central. Nº89/2020. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089\\_Fintechs\\_de\\_credito\\_e\\_bancos\\_digitais.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf)> .Acesso em 21 de set. de 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL, Global Findex: o Brasil na comparação Internacional, 2023. Série Cidadania Financeira Estudos sobre educação, proteção e inclusão. Edição 7. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/serie\\_cidadania/serie\\_cidadania\\_financeira\\_7\\_Global\\_Findex.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_7_Global_Findex.pdf)>. Acesso em: 19 de set. de 2023.
- BARROS, Gabriela; COELHO, Isadora; PALOMARES, Vagner. O impacto das fintechs no setor bancário nacional. Iniciação-Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística, São Paulo, v. 7, n. 3, 2019.
- BATISTA, Guilherme; BONA, Leonardo; CORDEIRO, Matheus. Distrito Fintech Report. Distrito, 2023. Disponível em: <<https://materiais.distrito.me/report/fintech-report>>.
- BRONZATI, A. O Estado de S. Paulo. Bradesco lança o segundo PDV de sua história, 2019. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,citando-avanco-tecnologico-bradesco-lanca-osegundo-pdv-desua-historia,70002988580>>. Acesso em: 15 de ago de 2023.
- CARNEIRO, Luiz Paulo de Freitas. Inovações financeiras e seus impactos no mercado financeiro: um estudo sobre Fintechs. 2021.
- CARVALHO, Hélio Gomes de; REIS, Dálcio Roberto dos; CAVALCANTE, Márcia Beatriz. Gestão da inovação. Curitiba, PR: Aymarâ Educação, 2011.
- CASTELLS, M.; MAJER, R. V. A sociedade em rede. 6. ed., 13. reimpr. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

CHEN, K. Financial Innovation and Technology Firms: A Smart New World with Machines. In: Problemas bancários e financeiros em mercados emergentes. Bingley: Emerald Publishing Limited, 2018. Disponível em: <[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3255878](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3255878)>. Acesso em 13 de maio de 2023.

DELOITTE. Mapeamento Fintech 2022. ABSTARTUPS, 2022. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/mapeamentos-por-segmento/mapeamento-de-fintech-2022/>>. Acesso em 23 de jul. de 2023.

DELOITTE. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018. FEBRABAN, 2019. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>>. Acesso em: 15 de ago. de 2023.

DELOITTE. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022. FEBRABAN, 2022. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>>. Acesso em: 18 de ago. de 2023.

DELOITTE. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020. FEBRABAN, 2020. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>>. Acesso em: 22 de ago. de 2023.

DINIZ, B. O Fenômeno Fintech [recurso eletrônico]: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano. Fintechlab, 2020. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>>. Acesso em: 10 de julho de 2023.

FINTECHLAB. Report FintechLab. 2016. São Paulo. Disponível em: <<https://confirmsubscription.com/h/i/6CC85594AB4D31B3>>. Acesso em: 02 de maio de 2023.

GARCIA, Larissa; PIMENTA, Guilherme. Número de agências bancárias já é o menor desde 2010. Valor Investe, 2023. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2023/04/04/numero-de-agencias-bancarias-ja-e-o-menor-desde-2010.ghtml>>. Acesso em 15 de out. de 2023.

GIL, A. C. Como elaborar projeto de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021. IBGE, 2022. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>>. Acesso em 23 de ago. de 2023.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos da Metodologia Científica. 5ª edição. São Paulo. Editora Atlas, 2003.

LEIFER, Richard, Gina Colarelli O'Connor, and Mark Rice. A Implementação De Inovação Radical Em Empresas Maduras. Revista de Administração de Empresas 42.2 (2002): 17-30. Web.

LOPES, Silva. O mercado das fintechs de crédito no país, 2022. Disponível em: <<https://silvalopes.adv.br/o-mercado-das-fintechs-de-credito-no-brasil/>>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. 23ª ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Lucas Leão et al. As instituições financeiras e sua relação com as fintechs no Brasil. Revista Economia & Gestão, v. 20, n. 55, p. 24-37, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/20849>>. Acesso em: 22 de jun. de 2023.

MAGALHÃES, R. S. de; NOUR, A. D. A. .; SANTOS, W. R. das N. Transferência de Tecnologia em Ambientes de Inovação Aberta: alguns impactos das fintechs no setor bancário. Cadernos de Prospecção, [S. l.], v. 15, n. 3, p. 1007–1022, 2022. DOI: 10.9771/cp.v15i3.46277. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/nit/article/view/46277>> . Acesso em: 19 set. 2023.

MANOCCHIO, F. G. S.; DI GENOVA BARBERIO, L.; GALLO, F. . Estacionamentos rotativos, expansão dos serviços financeiros e fintechs: ação da empresa Estapar e novos usos do território. GeoTextos, [S. l.], v. 17, n. 2, 2021. DOI: 10.9771/geo.v17i2.46489. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/geotextos/article/view/46489>>. Acesso em: 18 maio. 2023.

MARQUES, F. B. (2019). Bancos digitais X bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro. Disponível em <<https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/28298>>. Acesso em: 02 de maio de 2023.

MOMPEAN, Adriana. Parcerias entre bancos e fintechs promovem inclusão financeira. Febrabantech, 2018. Disponível em: <<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/parcerias-entre-bancos-e-fintechs-promovem-inclusao-financieira>> Acesso em 23 de ago. de 2023.

NERY, C. Fintechs se organizam para crescer. Valor Econômico, 21 nov.2016. Disponível em: <[www.valor.com.br/empresas/4781535/fintechs-se-organizam-para-crescer](http://www.valor.com.br/empresas/4781535/fintechs-se-organizam-para-crescer)>. Acesso em: 26 de abr. de 2023.

PAULA, Luiz Fernando de. Texto para Discussão 014 | 2022 Fintechs, Bancos Digitais e Open Banking e seus efeitos sobre o setor bancário brasileiro. [s.l: s.n.]. Disponível em: <[https://www.ie.ufrj.br/images/IE/TDS/2022/TD\\_IE\\_014\\_2022\\_PAULA.pdf](https://www.ie.ufrj.br/images/IE/TDS/2022/TD_IE_014_2022_PAULA.pdf)>. Acesso em: 19 de set. 2023.

PEREIRA, Adriana Soares. Metodologia da pesquisa científica. Santa Maria, RS: UFSM, 2018. Disponível em:

[https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic\\_Computacao\\_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1)

PERRIN, F. Regulamentação deixa espaço para fintechs crescerem. Folha de São Paulo, 30 maio 2018. Disponível em: <[www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/05/regulamentacao-deixa-espaco-para-fintechs-crescerem.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/05/regulamentacao-deixa-espaco-para-fintechs-crescerem.shtml)>. Acesso em: 13 de abr. de 2023.

PLONSKI, Guilherme Ary. "Bases Para Um Movimento Pela Inovação Tecnológica No Brasil." São Paulo Em Perspectiva 19.1 (2005): 25-33. Web

Unicórnios Brasileiros: Conheça as Startups Bilionárias Do País. G2D, 2022. Disponível em: <<https://www.g2d-investments.com/post/unicornios-brasileiros-conheca-as-startups-bilionarias-do-pais-6>> . Acesso em 14 de set. de 2023.

VERGARA, Sylvia. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2013

VERONESE, Davi Ferreira; BERTRAN, Maria Paula. Fintechs and Traditional Banks: Regulation, Competition, and Cooperation in Brazil. Revista Direito GV, Vol.19, 2023. Disponível em: <<https://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/buscador-primo.html>> . Acesso em: 18 de jul. de 2023.