

Fintechs: Mudando produtos e serviços no Mercado Financeiro

Igor Oliveira da Silva, Mailson Batista da Silva e Marcos Vinicius Couto

Keli Cristiane Vido e Vagner De Amorim Palomares

Fintechs: Mudando produtos e serviços no Mercado Financeiro

(1) I. O. DA SILVA, M. B. DA SILVA, M. V. COUTO

(2) K.C. VIDO, V. A. PALOMARES

(1) Bacharelados em Administração com linha específica em Administração de Empresas. Centro Universitário Senac. E-mails: igoroliveira226@hotmail.com, mailsonbatista2011@bol.com.br, marco15vinicius@hotmail.com.

(2) Professores no Centro Universitário Senac. E-mails: keli.cvido@sp.senac.br, vagner.apalomares@sp.senac.br

Resumo

As Fintechs pertencem ao setor financeiro dentre os quais incluem-se os bancos, apesar destes compreenderem empresas clássicas, impulsionados pelo mercado, tem inovado por meio de negócios digitais, aspecto que inclui as Fintechs. O modelo de negócio adotado pelas Fintechs tem priorizado a desburocratização dos serviços e produtos, agregando velocidade nos negócios e transformações nos serviços prestados. O objetivo geral visa compreender como as Fintechs se posicionam diante dos produtos bancários frente aos bancos comerciais. Nos objetivos específicos verifica-se quais os serviços ou produtos que atraem os clientes dos bancos tradicionais para as Fintechs e como os clientes estão se adaptando a essa nova forma de prestação de serviços. A justificativa desta pesquisa dá-se pelo fato de ser um expressivo mercado que até pouco tempo estava somente nas mãos dos grandes bancos comerciais, o presente trabalho irá contar com uma pesquisa científica que faz a execução de um conjunto de processos metodológicos de investigação com o auxílio de uma pesquisa descritiva.

Palavras-chave: Fintech, Tecnologia, Bancos e Mercado Financeiro.

Abstract

Fintechs belong to the financial sector, including banks, although they comprise classic companies, driven by the market, they have innovated through digital businesses, an aspect that they include as Fintechs. The business model adopted by Fintechs has been prioritizing the bureaucracy of services and products, adding speed to business and transformations in services provided. The overall goal is to understand how Fintechs position themselves against banking products against commercial banks. Specific objectives look at what services or products attract customers from traditional banks to Fintechs and how customers are adapting to this new form of service delivery. This research is justified by the fact that it is an expressive market that until recently was only in the hands of large commercial banks. The aid of a descriptive research.

Keywords: Fintech, Technology, Banks and Financial Market.

Introdução

As Fintechs têm surgido e crescido pelo mundo todo, não diferentemente o Brasil está passando por uma constante transformação no setor financeiro e bancário devido ao surgimento destas empresas que são fundadas em tecnologia e combinadas com o sistema financeiro, de acordo com Brasileiro (2018, n.p.), “54% dos usuários de bancos tradicionais já abriram contas digitais”.

Um banco digital tem como definição, segundo a própria Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), numa pesquisa de tecnologia bancária realizada em 2014 de ser um processo não presencial, onde é possível abrir a conta, disponibilizar os documentos obrigatórios, fazer as consultas e transações comuns de um banco tradicional, sem necessitar ir a uma agência física.

De acordo a FEBRABAN em apenas três anos o volume de transações bancárias em celulares quadruplicou, comprovando-se assim que o perfil do consumidor brasileiro tem acompanhado as tendências e facilidades tecnológicas que os celulares atuais nos permitem fazer e que vêm surgindo nas facilidades dos aplicativos e suas ferramentas cada vez mais presentes no dia a dia das pessoas.

Para Jacobsen (2018, n.p.), até abril de 2017 só existiam dois bancos essencialmente digitais no Brasil, o Original e o Neon, hoje existem pelo menos 8 conhecidos e já com grande influência, que são o Nubank, Banco Inter, Banco Original, Superdigital, Agibank, Next e Pag, crescimento esse num curto prazo de tempo, 3 anos.

Na concessão de crédito, tradicionalmente os bancos podem negar um pedido só pelo simples fato de você um dia já ter tido o nome sujo por alguma inadimplência, segundo Bonfanti (2018, n.p.) em entrevista ao Uol Economia, os bancos possuem lista das pessoas que um dia já foram inadimplentes, possibilitando assim uma classificação de bom e mau credor, ou seja, score do cliente.

Por outro lado, em uma pesquisa rápida no site do Banco Original e Nubank foram feitas simulações e as respectivas contratações do serviço de crédito, que acontecem de maneira imediata com poucos passos e documentações obrigatórias.

Para Bono (2018, n.p.), isso se dá pelo fato de as Fintechs usarem um sistema abrangente de gestão, regulação, cobrança e operação da avaliação e concessão de crédito para o usuário final, trazendo assim uma facilidade e rapidez para a empresa e usuário, diferente dos grandes bancos.

Portanto, este trabalho mostra como esses bancos digitais surgiram, a história destes para que chegassem até a competição com grandes bancos, como estão atuando no mercado financeiro, os seus produtos e serviços ofertados e até que ponto estes são de fato competitivos e conhecidos frente aos bancos tradicionais.

Além disso apresenta-se dados atuais de como estes bancos digitais estão atuando e crescendo, possibilitando uma mudança no mercado financeiro, de forma mais profunda no aspecto da concessão de crédito para pessoa física.

A pergunta que permeia este artigo é: Quais os benefícios do Open Banking para as Fintechs que com sua expertise, requer uma rápida mudança no modelo de operacionalização?

O objetivo geral visa compreender como as Fintechs se posicionam diante da oportunidade de acesso ao compartilhamento de milhares de dados dos clientes dos principais bancos comerciais com a abertura e implementação do Open Banking.

Os objetivos específicos visam trazer as oportunidades de posicionamento que as Fintechs terão ao se depararem com a abertura do Open Banking no Brasil, comparando os grandes volumes de alguns produtos dos principais bancos brasileiros e os meios de oportunidades que surgiram a partir do Open Banking.

A justificativa desta pesquisa dá-se pelo fato de ser um expressivo mercado que até pouco tempo estava somente nas mãos dos grandes bancos comerciais, a contribuição acadêmica dar-se-á pelos estudos feitos de comparação do mercado de crédito pela ótica dos bancos comerciais e das Fintechs, trazendo elementos que contribuem para a sociedade em busca de juros menores, de forma menos burocrática e com maior facilidade de adesão por parte de toda a população.

1. Fundamentação Teórica

As Fintechs têm crescido nos últimos anos, de acordo com a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) numa matéria publicada no site G1 (2018, n.p.) estas empresas saltaram de 28 instituições em 2011 para 219 em 2017.

Um dos grandes vetores deste crescimento segundo a ABFintechs (2018, n.p.) foi o mercado de cartão de crédito, que possibilitou sua expansão e conhecimento pelo público, e este é regulamentado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

1.1 O Sistema Financeiro Nacional

A origem do Sistema Financeiro Nacional (SFN), segundo Silva (2016, p. 1015), ocorreu a mais de 200 anos, com a transferência da família real de Portugal para o Brasil, onde se instituiu o Banco do Brasil como membro controlador devido ao grande movimento de mercadorias entre o Brasil e a Europa.

Porém, para que de fato houvesse um crescimento e desenvolvimento no aspecto financeiro foi necessário aguardar mais de um século pois de acordo com Nogami (2012, p. 168), somente após a primeira e segunda guerras mundiais as atividades bancárias brasileiras de fato cresceram, apresentando um montante de 404 matrizes e 3.954 agências instaladas no país. Algo que não necessariamente foi organizado e bem administrado.

Todavia, ao longo dos anos somente um plano governamental foi de fato consistente o suficiente para estabilizar a economia brasileira, este ocorreu em 1994, de acordo com Newlands (2011, p.16), “o Plano Real foi o único projeto de estabilização monetária bem-sucedido, entre outros fatores, porque rompeu com a “cultura inflacionária””, cultura essa que sempre causou preocupação em todas as partes do sistema financeiro nacional.

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

Dentro disso, as Fintechs têm passado por regulações e surgindo cada vez mais como intermediadoras do SFN, estas têm participação ativa no mercado nacional e através das mídias sociais e “boca a boca” vem conquistando clientes e conquistando seu espaço no mercado financeiro.

1.2 A origem das Fintechs

Segundo ABFintech (2018), este termo refere-se às empresas nas quais utilizam tecnologia de forma intensa para oferecer produtos e serviços financeiros de uma forma inovadora, isto é, são startups voltadas a proporcionar serviços e soluções financeiras de uma nova forma, diferente do modelo tradicional que se está acostumado.

De acordo com Cardoso (2018, p.6), após o levantamento de diversos estudos, o autor definiu o termo Fintech como inovações incrementais ou disruptivas no setor financeiro aliada com a tecnologia, resultando em novos modelos de negócio, produtos, serviços, processos e sistemas.

De acordo com a ABFintech, o ponto decisivo na diferenciação dessas empresas são, o foco na experiência e necessidade do consumidor, tal experiência oferecida pelas Fintechs atrai os consumidores pela praticidade, desburocratização e velocidade em que os serviços são entregues, gerando assim maior valor ao mesmo.

Segundo Kagan (2019, n.p.), as Fintechs expandiram o leque de atuação no mercado financeiro, através do avanço na alfabetização financeira, consultoria e educação, como também na simplificação da gestão de investimentos, empréstimos e pagamentos, todas essas funcionalidades através de um smartphone.

Para Kagan (2019, n.p.), os bancos tradicionais possuem diversos serviços financeiros sob um único “guarda-chuva”, entretanto, as Fintechs trabalham com um nicho específico, ou seja, cada Fintech atua em uma determinada atividade e normalmente foca e se especializa apenas nesta atividade.

De acordo com Cardoso (2018, p.6), as Fintechs estão presentes em todas as áreas de serviços financeiros, alterando toda a forma como a sociedade se relaciona com essa prestação de serviço, seja uma transferência entre contas, pagamentos, obtenção de crédito ou controle das finanças.

Ainda segundo Cardoso (2018, p.6), a tecnologia empregada nas Fintechs proporciona que exista menores custos operacionais e escalabilidade, chegando a uma parcela da população de classes menos favorecidas, promovendo inclusão financeira em lugares que até então, os bancos tradicionais não direcionavam esforços e atenção.

Portanto, as Fintechs são especialistas em cada segmento que atuam, isto é, possuem expertise em cada mercado, proporcionando mais facilidade e rapidez no

atendimento ao cliente e barateando toda a operação, devido ao seu processo ser desburocratizado, em relação aos grandes bancos.

1.3 Evolução Tecnológica

Com a constante evolução tecnológica, os bancos tradicionais se modernizaram e se adaptaram ao comportamento do consumidor se compararmos há algumas décadas, entretanto, em meio a essa transformação dos bancos, surgiram as Fintechs com o intuito de promover um serviço inovador, desburocratizado, mais tecnológico e com preços atrativos.

Segundo Cardoso (2018, p.12), a plataforma tecnológica nas quais as Fintechs utilizam, viabiliza um processo interno para que tenham menores custos operacionais e maior escalabilidade, sendo assim, conseguindo ofertar um preço mais atrativo e justo aos clientes.

Isso permite chegar à uma parcela da população de classes menos favorecidas e possibilitando a inclusão financeira em lugares que até então, os bancos tradicionais não direcionavam seus esforços, sendo assim, todos esses fatores favorecem aos clientes aderirem os serviços das Fintechs.

Para Cardoso (2018, p.16), as Fintechs buscam implementar processos mais ágeis, interativos e simples aos usuários, com a ajuda da tecnologia, em respostas a este movimento, os bancos tradicionais estão lançando iniciativas digitais, para acompanhar a evolução.

Segundo Cardoso (2018, p.26) “Já as vantagens competitivas das Fintechs demonstram a satisfação do cliente com a dimensão, tendo encontrado em Facilidade de Navegação, Customização, Flexibilidade, Confiança, Privacidade e Segurança”.

O avanço tecnológico já é algo habitual e cada vez mais rápido, diversos setores vem sendo atingidos e no bancário percebe-se uma mudança forte nos últimos anos graças as Fintechs. Outros segmentos vêm passando por mudanças graças as facilidades tecnológicas como o de mobilidade com o Uber e Yellow, o de gastronomia com o Ifood e Uber Eats e o de habitação com o Airbnb.

1.4 Open Banking

O Open Banking é um leque de opções de compartilhamento de informações de clientes disponíveis entre instituições que permitiu que estes clientes tenham mais liberdade para levar suas informações financeiras para onde quiserem, sem burocracia ou demora neste processo.

Essa nova função irá ajudar as instituições a indicarem melhores produtos para os clientes, pois pode ser que um banco tenha melhores taxas do que o banco no qual a pessoa possui conta, segundo o Exame (2019) essa ferramenta já está implementada na União Europeia e no Reino Unido, nos Estados Unidos, Austrália e Japão, Hong-Kong também já estuda como implementar esse sistema.

Já no Brasil segundo o Nubank (2019) o Banco Central começou a discutir como ele poderia funcionar por aqui e pode anunciar, ainda no primeiro semestre de 2020, as regras do sistema que em breve tende a ser implementado. Esta discussão já é antiga, mas no último ano ganhou mais força.

Essa é a maior transformação no mundo financeiro dos últimos tempos e a mudança pode ajudar muito a vida das pessoas pois, o cliente consegue pegar todas essas informações e levá-las para onde quiser, sem ter que começar um relacionamento do zero com uma nova instituição, permitindo assim que todo seu histórico seja acessado e usado para seu próprio bem, independentemente da instituição financeira que ele escolha.

Para o funcionamento do Open Banking é necessário a utilização de API, ou Application Programming Interface, é parte de um sistema que funciona justamente como uma interface para falar com outros sistemas, elas iram gerar menos custos para as instituições, pois são abertas e criam um sistema muito mais integrado, no qual pode ser possível cortar processos intermediários e tornar os principais processos mais rápidos, diretos e baratos.

Para Oliveira, (2019) o volume de transações dentro do sistema financeiro vai crescer muito com o Open Banking o que vai demandar novos processos, treinamento de pessoal e investimento em infraestrutura de tecnologia para toda uma cadeia de utilização e operação dentro do sistema.

A proposta do Banco Central é que o mercado defina entre os participantes qual será o custo de cada uma dessas transações. A diretora da ABFintech (Associação Brasileira das Fintechs), Ingrid Barth, entende que haverá um custo maior sobre as

maiores empresas financeiras. "Não faz sentido ter um rateio em partes iguais, mas deveriam ser considerados critérios como porte e capilaridade", afirmou a executiva. Segundo ela, ainda não é possível projetar de quanto será o impacto do Open Banking na estrutura de custos do mercado financeiro. "Estamos longe de ter estimativa de quanto serão os custos", disse a mesma, e isso pode afetar muito a margem que os grandes bancos possuem, pois estes terão que deixar as claras todas as suas taxas e consequente isso pode acarretar uma redução em massa de grandes valores normalmente cobrados por estes.

Uma das preocupações enviadas pelas entidades ao Banco Central diz respeito aos cuidados necessários nos processos de envio e recebimento dos dados, pois a instituição que pedir um determinado dado de uma pessoa terá que informar qual o objetivo que ele tem com essa informação e não poderá utilizar o que recebeu para um outro fim, mas caso o fizer, poderá ser punida conforme regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entrou em vigor em 2019, permitindo assim uma maior rigidez e segurança no sistema.

Para que não ocorra problemas com o vazamento de dados uma das soluções mais seguras seria associar o Open Banking com o Blockchain que possui a função, segundo o livro Blockchain Revolution, de solucionar os problemas sociais mais escabrosos e utilizar medidas de segurança que estão incorporadas na rede sem nenhum ponto de falha, e fornecem não só confidencialidade, mas também autenticidade e aceitação a todas as atividades.

1.5 Reinvenção de Produtos e Serviços

A reinvenção dos produtos e serviços entre as Fintechs surge para que a inovação atinja setores mais carentes de transformação que antes eram intocáveis pelos bancos diante de um modelo que sempre se comportou como definitivo, associando o conceito de segurança para sustentar esses traços.

Elas possuem uma oferta de produtos baixa quando comparadas aos bancos, podendo assim focar seus esforços e desenvolvimentos apenas nesses produtos, destacando-se naquela área em relação as outras. Dessa forma o consumidor pode utilizar mais de uma com focos diferentes e ter qualidade na prestação de serviço elevadas em ambas.

Segundo a pesquisa da Fintechlab (2019) em sua oitava edição, foi disponibilizado um radar que mapeia as principais iniciativas de Fintech, onde revelou-se que o volume de Fintechs e iniciativas de eficiência financeira em atuação no Brasil saltou de 453 empresas em agosto de 2018 para 604 em julho de 2019. A evolução representa um crescimento de 33%.

Tratando apenas de Fintechs dedicadas às finanças o radar registrou 529 empresas que são focadas nesse ramo, sendo que no setor de pagamentos são 151 empresas que representam 29% do total de Fintechs. Já os outros ramos estão divididos da seguinte maneira:

Um dos problemas que as Fintechs possuem em adquirir novos clientes é por possuírem a prateleira de produtos limitada. Segundo David Vélez cofundador do Nubank (FORBES, 2019), existem muitos clientes que dizem possuir uma conta em um banco digital e querem fechar suas contas no banco tradicional.

Os bancos digitais ainda não possuem uma estrutura que abrange vários tipos de produtos e serviços, por isso não conseguem ofertar por enquanto produtos como seguros, empréstimo consignado, financiamento auto dentre outros.

Uma possível solução para o problema seria contratar uma plataforma que possui todos os produtos financeiros dentro do mesmo ecossistema, mas segundo o fundador do Nubank, o problema é achar empresas que sejam compatíveis com o perfil da empresa.

Existem diversos produtos mal-ditos no mercado, que se aproveitam da falta de educação financeira do cliente para obterem vantagens financeiras, mas por outro lado, existem empresas cuja oferta pode ser aderente aos bancos digitais, como o Nubank por exemplo.

Dentre os segmentos ainda pouco explorados pelas Fintechs existe o mercado de seguros no Brasil, as plataformas não adicionaram em suas “prateleiras” os vários tipos de seguros, como o de veículos e de casa, e isso faz com que haja certa resistência na hora de adesão de uma Fintech, este segmento também tem passado por mudanças e as Fintechs podem se beneficiar pelas mudanças nas seguradoras.

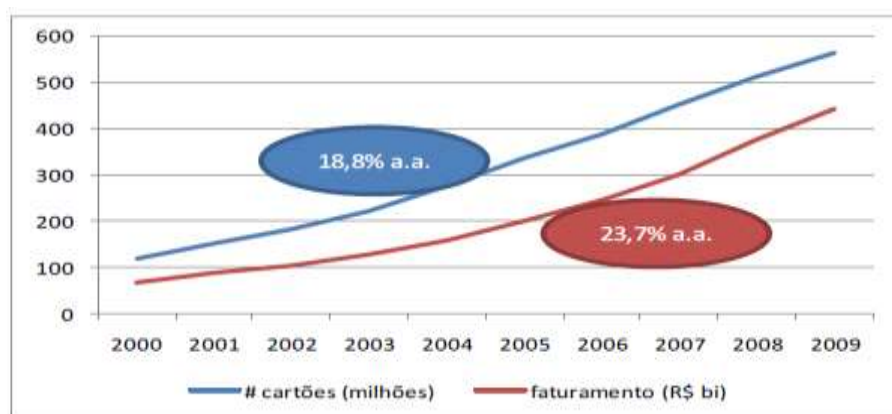
As informações compartilhadas pelo Open Banking são uma fonte de detalhamento de dados no qual as Fintechs podem-se apropriar para ganhar escalas de ofertas de produtos e serviços ou melhorar o que já ofertam, um dos mercados pouco explorado pelas Fintechs são os de seguros.

1.6 Crédito pessoal no Brasil

A palavra crédito, de acordo com Silva (1985, p. 163) é uma palavra traduzida do latim credere, e significa confiar a um indivíduo ou organização que tenha possibilidade e capacidade de restituir o valor tomado por igual ou a mais, portanto com acréscimo dos juros, ao que recebe no momento do ato do empréstimo.

O uso do crédito no Brasil tem aumentado ao longo dos últimos anos, de acordo com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS, 2010, p. 3) as emissões e faturamento destes estão na casa dos 18,8% e 23,7% de aumento ao ano no período de 2000 a 2009.

Figura 1: Rápida expansão dos cartões de crédito



Fonte: ABECS (2010)

Este aumento se dá, devido ao desenvolvimento do Produto Interno Bruto (PIB) do país, segundo o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES, 2009, p. 44) pois há uma correlação entre os empréstimos e o respectivo PIB, o que mostra a profundidade do mercado de crédito bancário e sua solidez de pagamentos. No Brasil, apesar de economicamente estar entre as 10 maiores economias do mundo, de acordo com o site Isto é dinheiro (2019, n.p.) ainda se tem um estoque de crédito pequeno frente ao PIB produzido.

De acordo com o BNDES (2009, p. 44), em 2007 o Brasil possuía um estoque de crédito de 43,6% do PIB, algo pequeno quando comparado com países de menor produção e população como a Coreia do Sul (101%), Malásia (100%) e Tailândia (82,7%).

Contudo, em menos de 10 anos esse cenário mudou, “Em 2016, os brasileiros realizaram 5,9 bilhões de transações com seus cartões de crédito, um aumento de 6% em comparação com o ano anterior”. Lopez (2017, n.p.).

Em valores pode-se observar uma movimentação de R\$ 450 bilhões somente no primeiro semestre de 2018, de acordo com a revista Forbes Uol (2018, n.p.), e este número foi o de maior crescimento em 4 anos segundo site, claramente isto mostra um aumento pela procura deste meio de pagamento.

Mesmo com esse avanço, esse tipo de pagamento tem um grande potencial de crescimento no Brasil, especialmente se comparado com os Estados Unidos, que de acordo com Freitas (2007, p. 4) nos EUA as compras com cartão de crédito dispararam de 750 bilhões de dólares para 1,5 trilhões de dólares no mesmo período. Entretanto, para que isso possa ocorrer é necessário que cada vez mais haja uma redução nos juros cobrados pelos bancos com relação ao cartão de crédito, os juros de bancos como o Bradesco e Caixa, em 2016, eram de mais de 560% ao ano enquanto o Nubank cobrou em torno de 125%.

Em comparação com os bancos tradicionais, as Fintechs por possuírem um modelo diferente de negócio procuraram trabalhar com algo mais pessoal e personalizado por terem plataformas que interpretam o cliente e que na maioria das vezes atuam como intermediadores dos credores e tomadores de crédito.

De acordo com Pascual (2018, p. 92), “as plataformas costumam apenas atuar como um facilitador entre as partes e não atuam de forma a interferir nos juros praticados, salvo em casos nos quais existe um algoritmo, muitas vezes assessorado por inteligência artificial”, inteligência essa que faz com que a contratação fique personalizada.

Conforme estas taxas de juros menores das Fintechs são oferecidas e conhecidas pelas pessoas, a tendência é que os bancos também reduzam suas cobranças, a visão de Damasco (2018, p. 73) é que “(...) o aumento da competição aqui tem o potencial de reduzir custos do sistema, que podem ser repassados a clientes da forma de tarifas e taxas de juros mais baixas”, novamente o Open Banking aparecerá como uma maneira de igualar as condições para todas as instituições e oferecer melhores cenários as pessoas.

Se comparadas com o tamanho total do mercado de crédito, as Fintechs detêm atualmente apenas 0,3% de Market Share de acordo com Martello (2018, n.p.), isso

mostra o potencial de crescimento que estas empresas possuem, mas também o grande cenário competitivo com os Bancos Tradicionais.

Conforme gráfico acima, pode-se dizer que as Fintechs têm levado vantagem no quesito taxas de juros menores, isso tende a fazer com que os tradicionais bancos se adequem para menores taxas, a fim de não perderem ainda mais clientes e para conseguirem se manter competitivas e na frente das Fintechs.

Para os consumidores finais, pessoas físicas ou jurídicas acabam sendo relevantes os juros baixos, pois acirra a competitividade entre os bancos tornando-os mais acessíveis aos tomadores finais, os clientes, ainda mais num cenário de taxa Selic a 5% a.a e com tendência de mais reduções.

2. Metodologia

Neste presente trabalho utiliza-se a pesquisa descritiva exploratória, que tem como objetivo a descrição das características de determinado grupo ou fenômeno, fazendo o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população.

A pesquisa descritiva juntamente com a exploratória procura explorar um problema, de modo a fornecer informações para uma investigação mais precisa, visa também uma familiaridade com o tema que está sendo construído.

A técnica de pesquisa adotada neste artigo foi um questionário com 12 perguntas de “sim e não”, de múltipla escolha e abertas a comentários ao público, sendo que todas são totalmente anônimas visando a coleta de dados com o objetivo de levantar opiniões, atitudes e crenças de um determinado grupo.

A natureza de pesquisa desse trabalho é aplicada, pois busca soluções de problemas que podem ser de médio e longo prazo, de alcance presentes nas atividades das instituições e organizações do setor bancário.

Por fim, nesta pesquisa utilizou-se a abordagem quantitativa onde os resultados podem ser quantificados e a qualitativa que está relacionada ao levantamento de dados que não podem ser expressos numericamente, mas compreendidos através de análises de opiniões.

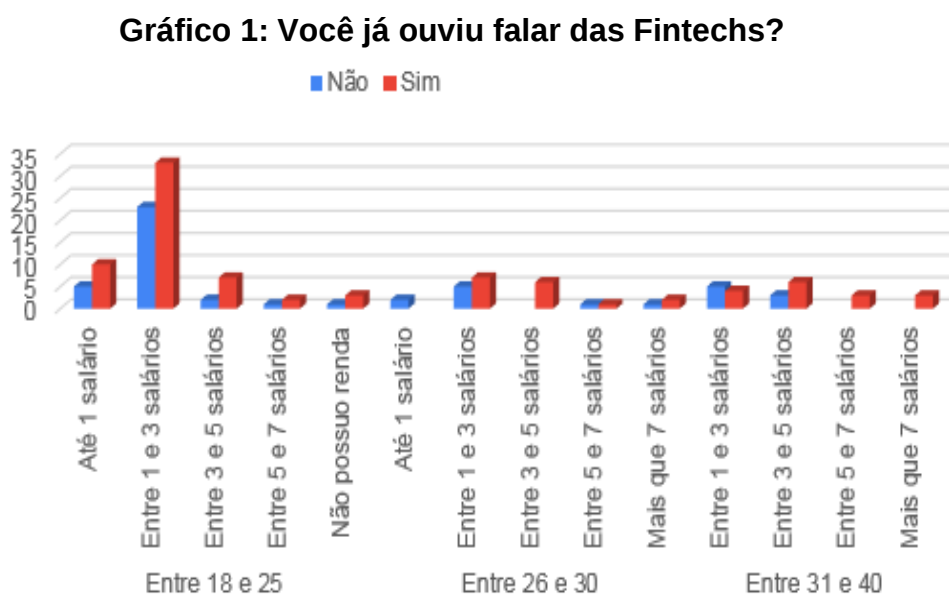
Não foram utilizados cálculos para amostragem devido ao fato de se uma pesquisa descritiva exploratória, logo, a amostra de 168 pessoas foi estabelecida a critério de avaliação e não em métricas.

Os sujeitos de pesquisa deste artigo foram pessoas com idade suficiente para a utilização dos meios eletrônicos de pagamento, conhecedoras de Fintechs e que possuam alguma experiência para estudo e análise.

Segundo a Universidade de Santa Catarina (2019, p.61) “(...) a pesquisa científica é um processo de investigação que se interessa em descobrir as relações existentes entre os aspectos que envolvem os fatos, fenômenos, situações ou coisas”.

3. Apresentação e análise dos dados

De acordo com a pesquisa de campo realizada no segundo semestre de 2019 com 168 pessoas entrevistadas, entende-se que 61% das pessoas desta amostra já ouviram falar das Fintechs, entretanto, a faixa etária de pessoas que mais ouviu falar das Fintechs foram os jovens entre os 18 e 25 anos, na qual detém 32% dos 61% que já ouviram falar das Fintechs, conforme gráfico a seguir:



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Esse dado nos mostra que praticamente metade da amostra, que já ouviu ou teve algum conhecimento sobre as Fintechs, são os mais jovens, sendo assim, as demais faixas ainda pouco conhecem ou já ouviram falar das Fintechs.

Além disto, percebe-se que as pessoas que possuem renda são as que mais ouviram falar, independentemente da faixa etária, isto nos faz acreditar que conforme o grau de instrução, carreira e idade o desconhecimento das Fintechs diminui.

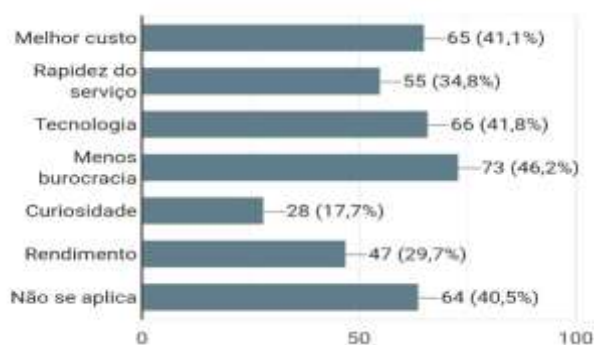
Dentre as Fintechs que foram citadas na pesquisa de campo, as mais conhecidas pelas pessoas foram o Nubank (88% conhecem esta Fintech), Banco Original (73,5% conhecem esta Fintech) e XP (63,9% conhecem esta Fintech).

Estes dados nos mostram que essas empresas que foram pouco citadas devem divulgar mais seu trabalho, seus produtos e diferenciais, para que possam melhorar seu posicionamento frente às demais Fintechs e os próprios Bancos tradicionais, possibilitando assim um ganho de mercado e um aumento de familiaridade.

Através dos dados obtidos na pesquisa de campo, percebe-se que mais da metade da amostra, 52%, ainda não utilizou nenhum serviço oferecido pelas Fintechs, dentre os 52% que não utilizaram 23% são da faixa etária dos 18 aos 25 anos, isso nos mostra uma certa resistência dos jovens na utilização, mesmo sendo o público que mais conhece as Fintechs.

A pesquisa mostrou também que os entrevistados pontuam que “menos burocracia” (46,2%), “tecnologia” (41,8%), e o “melhor custo” (41,1%), são os principais indicadores para a utilização das Fintechs, de acordo com o gráfico a seguir:

Gráfico 2: O que te fez usar o serviço dessas Fintechs?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Porém há também nesta questão uma amostra grande de “não se aplica”, 40,5%, que traduz a falta de conhecimento por muitas pessoas sobre os serviços, diferenciais e produtos oferecidos pelas Fintechs.

Como visto no item 1.6 deste artigo as Fintechs trabalham em sua maioria com cartão de crédito, pode ser que exista aqui uma falta de conhecimento do público por elas atuarem num mercado saturado e que já possui players grandes e dominantes.

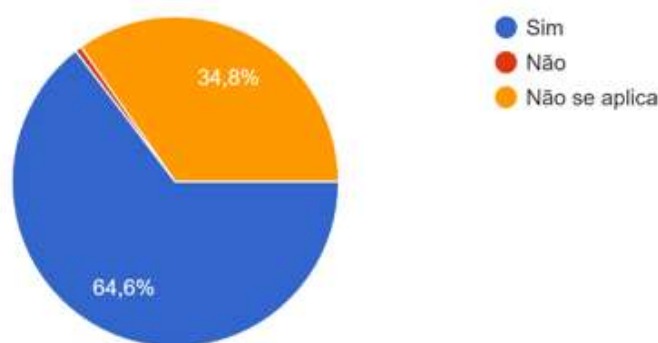
Há também aqui uma oportunidade de continuidade pois as taxas de juros cobradas pelos bancos são grandes, de acordo com o exposto no item 1.6 deste artigo, e as

Fintechs já estão se destacando pelos seus baixos custos, permanecendo e explorando isto há um cenário adequado para crescimento.

Estes avanços tecnológicos, conforme visto no item 1.3, atingiram com grande impacto o setor bancário e a tecnologia cada vez mais farão parte do dia a dia das pessoas, quanto mais tecnológica, desburocratizada e menor custo a empresa tiver melhor.

Uma boa notícia é que mais da metade dos entrevistados, 64%, recomendaria o serviço utilizado em uma Fintech e de acordo com a análise do gráfico anterior, a desburocratização, tecnologia e melhor custo são os principais motivos para utilização destes serviços. Entretanto, há uma parcela (34%) que não se aplica, ou seja, ainda não teve experiência com os serviços ofertados, conforme gráfico a seguir:

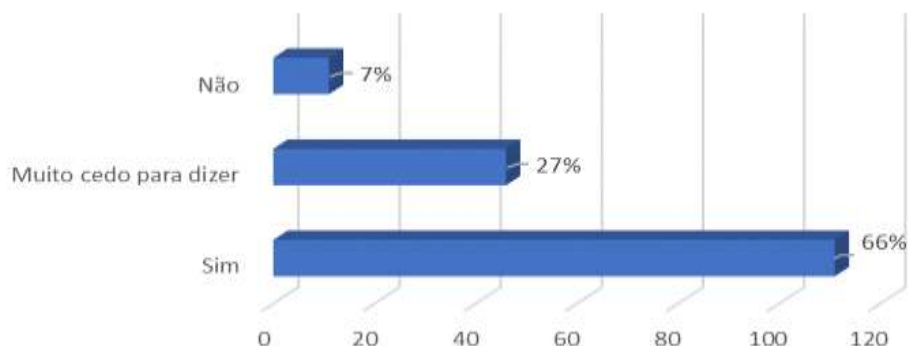
Gráfico 3: Você recomenda o serviço utilizado em uma Fintech?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Com relação a competitividade cerca de 66% acreditam que as Fintechs chegaram para concorrer com os bancos tradicionais, isto é, a maioria acredita que as Fintechs devido as transformações na entrega do serviço financeiro chegaram para concorrer com os grandes bancos tradicionais, embora haja uma parcela significativa de 27% que acredita ser muito cedo para ter essa opinião, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 4: Para você as Fintechs chegaram para concorrer com os Bancos Tradicionais?

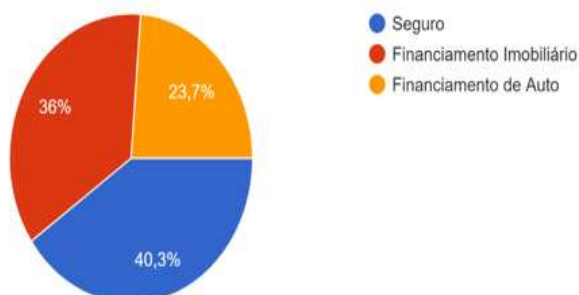


Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Isto nos mostra que apesar de não serem conhecidas entre todas as faixas de idade e classes sociais e mesmo tendo uma certa resistência por algumas pessoas, as Fintechs, conforme dito no item 1.5, estão reinventando produtos, atendimento e o modo como as pessoas percebem os serviços bancários tradicionalmente oferecidos pelos grandes bancos.

Em relação ao produto que falta em uma Fintech, entende-se que a maioria dos entrevistados (40,3%) acredita ser o produto de Seguros, acompanhado desse resultado, há o Financiamento Imobiliário (36%) e em último lugar o Financiamento de Automóveis (23,7%), esses dados nos mostram onde as Fintechs podem atuar para que haja mais adesão aos seus serviços, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 5: Qual serviço ou produto falta numa Fintech?

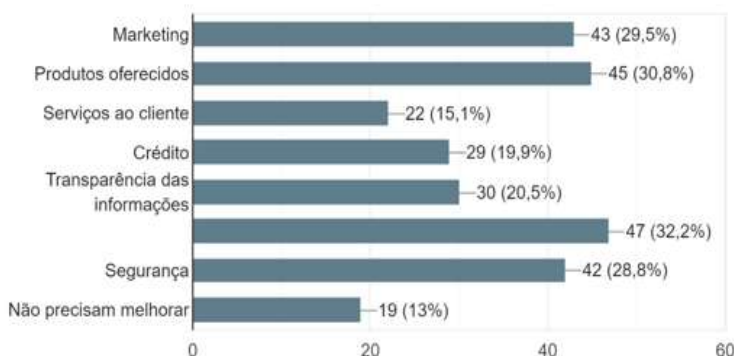


Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Novamente vê-se uma oportunidade de mercado para as Fintechs pois o mercado segurador, conforme item 1.5 deste artigo, tem crescido e tendo resultados consistentes, além de ser um setor com possíveis mudanças nos próximos anos, visto que as Insurtechs estão surgindo, e como há uma parcela grande de entrevistados que se interessam por seguro auto e seguro casa as Fintechs podem explorar este nicho.

Entende-se que os entrevistados acreditam que as Fintechs precisam melhorar principalmente na Transparência das Informações e Segurança (32,2%), nos Produtos Oferecidos (30,8%), Marketing (29,5%) e Segurança ao Usuário (28,8%). Com isto, acredita-se que a fatia de pessoas que não utilizam as Fintechs poderia migrar e utilizar seus serviços, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 6: Para você o que as Fintechs precisam melhorar?



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, compreende-se que as Fintechs estão ganhando espaço no mercado, entretanto, há uma certa resistência em aderir-las por alguns públicos em específico, e embora estejam sendo bem avaliadas, há alguns pontos a serem melhorados, especialmente a comunicação com as demais faixas etárias acima dos 35 anos e a transparência de que são bancos, em menores proporções mas são agentes atuantes do mercado financeiro nacional e desempenham um papel importante na sociedade tal qual como os bancos.

Com a abertura do Open Banking, conforme dito no item 1.4 deste artigo, acredita-se que as Fintechs poderão aperfeiçoar estas melhorias e serviços que ainda não possuem pois assim poderão entender melhor quem são seus clientes, o que querem, quanto pagam e qual o melhor jeito de abordá-los.

4. Considerações Finais

Realizada a pesquisa observa-se que as Fintechs possuem um potencial para crescimento junto aos bancos tradicionais, pois segundo a Associação Brasileira de Fintechs elas têm crescido nesses últimos anos com o intuito de promover um serviço inovador desburocratizado, mais tecnológico e com preço mais atrativo. Um dos objetivos das Fintechs é oferecer serviços que atinja setores mais carentes com suas inovações.

Com a utilização da inovação as Fintechs têm oferecido taxas de juros menores no mercado levando vantagem frente aos bancos tradicionais e os obrigando a baixar suas taxas a fim de se manterem competitivos no mercado, além de oferecerem mais produtos com transparência nas informações, essas foram algumas das estratégias que possibilitaram a migração dos clientes dos bancos tradicionais para as Fintechs.

Mas devido ao pouco marketing realizado pelas Fintechs os serviços ficam mais acessíveis apenas aos jovens, pois são eles que possuem um contato mais intenso com a tecnologia, ficando assim deficiente o acesso aos mais velhos que possuem uma familiaridade maior com os bancos tradicionais e uma maior resistência as novas tecnologias.

O posicionamento das Fintechs surgiu com o propósito de concorrer com os bancos, mas ainda há uma certa deficiência em oferecer uma gama de serviços maiores aos seus clientes, as Fintechs são especialistas em serviços específicos, como a Nubank que é especialista no cartão de crédito e débito, sem outros serviços a oferecer que agreguem maior valor ao seu cliente, pois os bancos tradicionais possuem uma prateleira bem completa de produtos e assim levam vantagem.

Porém, percebe-se que o cartão de crédito e a possibilidade de as Fintechs possuírem seguro são dois serviços que atraem as pessoas, o

primeiro já existe em diversas Fintechs mas o segundo ainda não conforme visto ao longo do artigo, com isso a migração passa a ser mais acentuada e a adaptação menos complexa pois os seguros em serviços bancários são importantes.

Nesta pesquisa mostrou-se que as Fintechs oferecerem mais produtos com transparência nas informações e por consequência podem adentrar no segmento de seguros, financiamento de imóveis e carros, com a utilização da desburocratização que possuem, e estes também podem fazer com que mais clientes migrem para as Fintechs, pois elas possuem vantagem tecnológica que traz mais rapidez e agilidade aos seus serviços.

A personalização, simplificação e tecnologia estão cada vez mais presentes, as Fintechs já nasceram e ou se transformaram rapidamente nestas tendências, os Bancos tradicionais aos poucos estão se transformando e em outros segmentos isso é percebido, como por exemplo o de transporte (99, Uber e Yellow), alimentação (Ifood, Rappi e Uber Eats) e entretenimento (Netflix, Amazon Prime e Spotify), ou seja, a Inovação já é presente em diversos segmentos e o Bancário é mais um que vem se transformando com as Fintechs.

E com o Open Banking vê-se uma abertura ainda maior para estas Fintechs ganharem mercado e ajudarem na simplificação e redução de custos do setor bancário pois uma concorrência maior gera uma melhora no atendimento e prestação de serviço ao consumidor final.

5. Apêndice de Questionário Fintech

Este formulário tem 6 questões rápidas de serem respondidas sobre as Fintechs, vamos lá!? As respostas são 100% anônimas.

Fintech é toda empresa que se propõe a oferecer serviços relacionados ao seu dinheiro, só que a custos bem mais baixos que os dos bancos, e beneficiando-se do imenso alcance da internet.

Gênero *

☐ Masculino ☐ Feminino

Idade *

☐ Menor de 18 ☐ Entre 18 e 25 ☐ Entre 26 e 30 ☐ Entre 31 e 40 ☐ Entre 41 e 50 ☐ Entre 51 e 60 ☐ Mais que 61

Renda *

☐ Até 1 salário ☐ Entre 1 e 3 salários ☐ Entre 3 e 5 salários ☐ Entre 5 e 7 salários ☐ Mais que 7 salários ☐ Não possuo renda

1) Você já ouviu falar das Fintechs? *

☐ Sim ☐ Não

2) O que te fez usar o serviço dessas Fintechs?

☐ Melhor custo ☐ Rapidez do serviço ☐ Tecnologia ☐ Menos burocracia

☐ Curiosidade ☐ Rendimento ☐ Não se aplica

3) Você recomenda o serviço utilizado em uma Fintech?

☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

4) Para você as Fintechs chegaram para concorrer com os Bancos Tradicionais?

☐ Sim ☐ Não ☐ Muito cedo para dizer

5) Qual serviço ou produto falta numa Fintech?

☐ Seguro ☐ Financiamento Imobiliário ☐ Financiamento de Auto

6) Para você o que as Fintechs precisam melhorar?

☐ Marketing ☐ Produtos oferecidos ☐ Transparência das informações

☐ Crédito ☐ Serviços ao cliente ☐ Financiamento de Carro e Imóveis

☐ Segurança ☐ Não precisam melhorar

6. Referências

ABFINTECH. O que são Fintechs. Não paginado. Disponível em:< <https://www.abfintech.com.br/sobre>>. Acesso em: 06. Abr. 2019.

ABECS. O Novo Mercado Brasileiro de Cartões de Pagamento. São Paulo, 2010. p. 44.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Sistema Financeiro Nacional. Não paginado. Disponível em:<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>>. Acesso em: 06. Abr. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Sistema Financeiro Nacional. Não paginado. Disponível em:<<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros>>. Acesso em: 05. Mai. 2019.

BANCO INTER. Sobre o Banco. Não paginado. Disponível em: <<https://www.bancointer.com.br/sobre-o-banco.jsf?ref=bancomultiplo.com.br>>. Acesso em: 09. Nov. 2019.

BLOG DO NUBANK. O que é Open Banking, o sistema que pode mudar o mercado financeiro. Não paginado. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/o-que-e-open-banking/>>. Acesso em: 12. Fev. 2020.

BNDES. Mercado de Crédito no Brasil: Evolução Recente e o Papel do BNDES (2004-2008). p. 44.

BONFANTI, C. Se você já teve nome sujo, bancos podem negar crédito para o resto da vida. Não paginado. Disponível em:

<<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2018/06/20/s-e-voce-ja-teve-nome-sujo-bancos-podem-negar-credito-para-o-resto-da-vida.htm>>. Acesso em: 17. Mar. 2019.

BONO, P. As Fintechs de Crédito e os Bancos Digitais estão preparados para a conexão entre a recuperação de créditos inadimplentes e a regulação de mercado? Não paginado. Disponível em:

<<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/as-Fintechs-de-credito-e-os-bancos-digitais-estao-preparados-para-a-conexao-entre-a-recuperacao-de-creditos-inadimplentes-e-a-regulacao-de-mercado/>>. Acesso em: 17. Mar. 2019.

BOLZANI, I. Fintechs afetam resultado de grandes bancos. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.dci.com.br/financas/Fintechs-afetam-resultado-de-grandes-bancos-1.757517/>>. Acesso em: 20. Abr. 2019.

BRADESCO. Sobre o Bradesco. Não paginado. Disponível em:

<<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>>. Acesso em: 09. Nov. 2019.

BRADESCO. História. Não paginado. Disponível em:
<https://www.bradesco.com.br/siteBradescoRI/Paginas/o-bradesco/144_nossahistoria.aspx>. Acesso em: 12. Nov. 2019.

BRASILEIRO, C. 54% dos usuários de bancos tradicionais abririam contas digitais, mostra pesquisa. Não paginado. Disponível em:
<www.epocanegocios.globo.com/Empreendedorismo/noticia/2018/05/54-dos-usuarios-de-bancos-tradicionais-abririam-contas-digitais-mostra-pesquisa.html>. Acesso em: 17. Mar. 2019.

CARDOSO, F. Qualidade no Ecossistema das Fintechs: A percepção Dos clientes brasileiros de contas digitais. p. 6. Disponível em:
<https://admpg2018.com.br/anais/2018/arquivos/05212018_140530_5b0303da65a78.pdf>. Acesso em: 20. Abr. 2019.

CONEXÃO FINTECH. Mapa das Insurtechs Brasileiras. Não paginado. Disponível em:
<<https://www.conexaofintech.com.br/insurtech/mapa-das-insurtechs-brasileiras/>> Acesso em: 22. Out. 2019.

CORAZZA, G. O Banco Central do Brasil: evolução histórica e institucional. p. 2-3. Disponível em:
<http://revistas.unisinos.br/index.php/perspectiva_economica/article/view/4372>. Acesso em: 14. Abr. 2019.

DAMASCO, O. Desafios regulatórios do Banco central do Brasil diante das evoluções tecnológicas das empresas financeiras “Fintechs” no século XXI. p. 73. Disponível em: <http://tede.mackenzie.br/jspui/bitstream/tede/3806/5/Glauber%20Ferreira_Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em: 04. Mai. 2019.

ECONÔMIA ESTADÃO. C6 Bank faz a quinta aquisição, com foco em seguros. Não paginado. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/negocios,c6-bank-de-executivos-do-btg-faz-quinta-aquisicao-com-foco-em-seguros,70003049845>> Acesso em: 22. Out. 2019.

Editora TradeMap. Bancos vs Fintechs. Não paginado. Disponível em: <<https://trademap.com.br/bancos-vs-fintechs/>>. Acesso em: 09. Nov. 2019.

EXAME. Banco Central começa a pôr em prática o open banking, entenda o que muda para você. Não paginado. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/bc-comeca-a-por-em-pratica-o-open-banking-entenda-o-que-muda-para-voce/>>. Acesso em: 12. Fev. 2020.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014. p. 68. Disponível em: <<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>>. Acesso em: 17. Mar. 2019.

FINTECHLAB. Oitava edição do Radar Fintechlab registra mais de 600 iniciativas. Não paginado. Disponível em:< <https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>>

Acesso em: 12 Set. 2019

FORBES, UOL. Mercado de cartões tem maior crescimento em 4 anos. Não paginado. Disponível em: <<https://forbes.uol.com.br/last/2018/09/mercado-de-cartoes-tem-maior-crescimento-em-4-anos/>>. Acesso em: 27. Abr. 2019.

FREITAS, P. Mercado de Cartões de Crédito no Brasil: problemas de regulação e oportunidades de aperfeiçoamento da legislação. p. 4. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/94272/Texto%20p%20discussao%2037.pdf?sequence=5>>. Acesso em: 04. Mai. 2019.

GOUVEIA, R. Juros Simples. Não paginado. Disponível em: < <https://www.todamateria.com.br/juros-simples/>>. Acesso em: 20. Abr. 2019.

GERBELLI, L. Fintechs atraem investimentos e avançam em mercado dominado por grandes bancos. Não paginado. Disponível em: < <https://g1.globo.com/economia/noticia/2018/11/12/Fintechs-atraem-investimentos-e-avancam-em-mercado-dominado-por-grandes-bancos.ghtml>>. Acesso em: 27. Abr. 2019.

ISTO É DINHEIRO. Brasil não é mais a sétima economia do mundo. Disponível em: <

<https://www.istoedinheiro.com.br/brasil-nao-e-mais-a-setima-economia-do-mundo/>>. Acesso em: 27. Abr. 2019.

JACOBSEN, M. O cenário dos bancos digitais no Brasil. Não paginado. Disponível em:

<<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/o-cenario-dos-bancos-digitais-no-brasil/>>. Acesso em: 17. Mar. 2019.

KAGAN, J. What is Fintech? Não paginado. Disponível em: <<https://www.investopedia.com/terms/f/fintech.asp>>.

Acesso em: 06. Abr. 2019.

LEGISCOR. Os 6 maiores problemas do cenário de seguros em 2018 e como superá-los. Não paginado. Disponível em:

<<https://www.legiscor.com.br/noticias/os-6-maiores-problemas-do-cenario-de-seguros-em-2018-e-como-supera-los>>. Acesso em: 22. Out. 2019.

LOPEZ, B. Fatos sobre os cartões de crédito no Brasil. Não paginado. Disponível em: <<https://www.pagbrasil.com/pt-br/noticias/cartoes-de-credito-brasil/>>. Acesso em: 27. Abr. 2019.

MAIS RETORNO. O que é Open Banking?. Não paginado. Disponível em:

<<https://maisretorno.com/blog/termos/o/open-banking>>.

Acesso em: 12. Fev. 2020.

MARTELLO, A. Aposta do BC para ajudar a reduzir juro bancário, Fintechs crescem, mas ainda têm parcela pequena do crédito. Não paginado. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/aposta-do-bc-para-ajudar-a-reduzir-juro-bancario-Fintechs-crescem-mas-ainda-tem-parcela-pequena-do-credito.ghtml/>>. Acesso em: 04. Mai. 2019.

MENDES, L. p. 215. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v7n17/v7n17a10.pdf>>. Acesso em: 14. Abr. 2019.

MEDEIROS. Ecossistema brasileiro de Fintechs cresce 33% e chega a 604 empresas. Não paginado. Disponível em <<https://www.mobiletime.com.br/noticias/14/06/2019/ecossistema-brasileiro-de-fintechs-cresce-33-e-chega-a-604-empresas/>>. Acesso em: 12 Set. 2019

MARI. David Vélez: Nubank fará aquisições para turbinar oferta. Não paginado. Disponível em: <<https://forbes.uol.com.br/colunas/2019/08/david-velez-nubank-fara-aquisicoes-para-turbinar-oferta/>>. Acesso em: 12 Set. 2019

NEWLANDS, J, ARTHUR, C. Sistema Financeiro e Bancário: teoria e questões – Elsevier (2011). Rio de Janeiro – RJ. p. 15–16. Disponível em: <<Dialnet-OSistemaFinanceiroNacionalBrasileiro-5893047.pdf>>. Acesso em: 06. Abr. 2019.

NOÉ, M. Juros Compostos. Não paginado. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/matematica/juros-compostos.htm/>>. Acesso em: 20. Abr. 2019.

NOGAMI, O. Economia. p. 168. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=cS7yimnJ1AAC&oi=fnd&pg=PA10&dq=Otto+No+gami&ots=FS44GCSzEJ&sig=wTrbeaLOrGzogLY0Ey867-qSgRQ#v=onepage&q=sistema%20financeiro&f=false>>. Acesso em: 26. Abr. 2019.

PASCUAL, A. O advento das Fintechs. Os novos modelos de negócio baseados no uso intensivo da tecnologia da informação. p. 92. Disponível em: <<http://monografias.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10025120.pdf/>>. Acesso em: 04. Mai. 2019.

PASSARO, J. Nubank alcança marca de 15 milhões de clientes, Banco Inter registra 3 milhões. Disponível em: <<https://www.sunoresearch.com.br/noticias/nubank-alcanca-marca-de-15-milhoes-de-clientes-banco-inter-registra-3-milhoes/>>. Acesso em: 09. Nov. 2019.

RIBEIRO, R. O endividamento da classe trabalhadora do Brasil nos anos 2000. p. 76. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/191512/PGSS0204-T.pdf?sequence=-1&isAllowed=y/>>. Acesso em: 04. Mai. 2019.

RODRIGUES, E. Brasil recupera liderança como maior ecossistema de Fintechs da América Latina, com mais de 370 startups. Não paginado. Disponível em: <<https://http://cantarinobrasileiro.com.br/blog/brasil-recupera-lideranca-como-maior-ecossistema-de-Fintechs-da-america-latina-com-mais-de-370-startups/>>. Acesso em: 06. Mai. 2019.

SALAMA, B. Como interpretar as normas emitidas pelo Bacen e CMN? Uma resposta a partir da evolução do modelo de estado brasileiro. p. 14-15. Disponível em:<<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4291/Working%20paper%2052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 15. Abr. 2019.

SANTANDER. 6 insurtechs brasileiras que estão dominando o mercado. Não paginado. Disponível em: <<https://www.santandernegocioseempresas.com.br/detalhe-noticia/insurtechs.html>> Acesso em: 22. Out. 2019.

SILVA, A. T. Economia e mercados. 17 ed. São Paulo: Atlas, 1985. p. 163.

SUSEP. História do Seguro. Não paginado. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/menu/a-susep/historia-do-seguro>>. Acesso em: 26. Abr. 2019.

SUSEP. 7º Relatório de análise e acompanhamento dos mercados supervisionados. Não paginado. Disponível em: <

http://www.susep.gov.br/menuestatistica/SES/Relat_Acomp_Mercado_2019.pdf>. Acesso em: 22. Out. 2019.

SUTTO, G. Open banking: o que é e como funciona?. Não paginado. Disponível em:

<<https://www.infomoney.com.br/consumo/open-banking-o-que-e-e-como-funciona/>>. Acesso em: 12. Fev. 2020.

TORRES, E. A crise do sistema financeiro globalizado contemporâneo. p. 435. Disponível em:<<http://www.rep.org.br/PDF/136-5.PDF>>. Acesso em: 26. Abr. 2019.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA. Pesquisa científica: conceito e tipos. p. 61. Disponível em: <<http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/cristala/materiais/Unidade3aPesquisaCientifica.pdf>>. Acesso em: 06 abril de 2019.