

NOVAS EVOLUÇÕES DO MERCADO DE CRÉDITO: UMA ANÁLISE SOBRE AS FINTECHS

Caroline Agostinho FERREIRA¹
Pedro dos Santos PORTUGAL JÚNIOR²
Sheldon William SILVA³
Nilton dos Santos PORTUGAL⁴
Felipe Flausino de OLIVEIRA⁵
Ernani de Souza GUIMARÃES JUNIOR⁶

¹Centro Universitário do Sul de Minas - ferreiracarol28@gmail.com

²Centro Universitário do Sul de Minas - pedrorotaract@hotmail.com

³Centro Universitário do Sul de Minas - sheldonwilliamsilva@gmail.com

⁴Centro Universitário do Sul de Minas - nilton@unis.edu.br

⁵Centro Universitário do Sul de Minas – felipe.oliveira@unis.edu.br

⁶Centro Universitário do Sul de Minas - ernani@unis.edu.br

RESUMO: Este trabalho aborda as constantes mudanças que o mercado financeiro tem sofrido ao longo dos anos. Tal abordagem é devido ao aumento da quantidade de clientes que passaram a aderir ao uso da tecnologia financeira de pequenas empresas em detrimento dos modelos tradicionais de atendimento bancário. Assim, o objetivo do estudo é compreender as novas evoluções ocorridas no mercado financeiro, especificamente de crédito, com relação aos novos modelos de negócios, e a forma como os clientes estão se comportando diante deste novo cenário e como os bancos têm se adaptado a estas mudanças. Este propósito foi atingido através de um estudo identificando as três maiores *Fintechs* que revolucionaram o mercado de cartões de crédito, modelo de gerenciamento pessoal financeiro e de investimentos. Sendo elas: NUBANK, GUIA BOLSO e OiWARREN, respectivamente. O resultado da pesquisa indica que os clientes têm se adequadamente e respondido de forma positiva a este novo cenário que, em tão pouco tempo, conquistou um número considerável de usuários. Os maiores prejudicados neste setor são os bancos tradicionais que, apesar do desenvolvimento de projetos de inovação que os aproximam dos novos concorrentes, apresentam indícios de perdas de clientes e até mesmo fechamento de agências.

PALAVRAS-CHAVE: Mercado de Crédito; *Fintechs*; *Startup*; Instituições Financeiras.

ABSTRACT: This paper analyzes the constant changes that the financial market has undergone over the years. Such an approach is due to the increase in the number of clients who have joined the use of small business financial technology to the detriment of traditional banking models. Thus, the objective of the study is to understand the new developments in the financial market, specifically credit, in relation to new business models, and how clients are behaving in this new scenario and how banks have adapted to these changes. This purpose was achieved through a study identifying the three largest *Fintechs* that have revolutionized the credit card market, personal financial and investment management model. They are: NUBANK, GUIA BOLSO and OiWARREN, respectively. The result of the survey indicates that customers have adapted and responded positively to this new scenario that, in such a short time, has attracted a considerable number of users. The biggest losers in this sector are traditional banks that, despite the development of innovation projects that bring them closer to new competitors, show signs of customer losses and even closure of branches.

KEYWORDS: Credit Market; *Fintechs*; *Startup*; Financial Institution.

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico no final do século XX e início do XXI, muitas empresas, em seus mais diversos setores, aderiram de maneira profunda ao uso da tecnologia. Considerando a década de 90, pode-se perceber que tais mudanças trouxeram muitos benefícios, pois foi neste período que as integrações entre os países aumentaram e a interação entre os mesmos passou a ser ainda mais intensa e competitiva devido à globalização.

Na busca pela modernização de processos e produtos, empresas brasileiras tiveram que seguir o ritmo internacional para se destacarem interna e externamente, visando à redução de custos, aumento de produtividade e investimentos, bem como, a satisfação de seus clientes e qualidade no que ofertavam. E mudanças como estas não se restringiram apenas a indústrias, mas também nos demais setores.

A modernização de uma empresa consiste em

Harmonizar e equilibrar o tripé de uma empresa – tecnologia, organização e recursos humanos – visando obter crescentes ganhos de produtividade que se refletem na qualidade de seus produtos e serviços e na satisfação de seus clientes, colaboradores, proprietários e acionistas (LOPES, 2013, s/p.).

Recentemente, o setor financeiro passou por importantes mudanças coordenadas por *startups* focadas em tecnologia financeira. Mesmo em um período caracterizado por uma crise econômica, as pessoas não poupam tempo e inovam buscando oportunidades de negócio. Com este avanço tecnológico o mercado de negócios passou por mudanças significativas no período recente atreladas a estes pequenos empreendimentos.

De acordo com FINNOVATION (2015, s/p.)

O mundo começou a mudar dramaticamente e os bancos estão lutando para proteger seu negócio, mudar

o rumo, encontrar relevância e se adequar ao novo ambiente. As *startups* são nativas deste novo mundo e estão lutando para ganhar escala. Será que os bancos conseguem vencer seus legados e se mover com velocidade na busca de novos modelos de negócio de forma mais rápida que as *startups* alcancem escala? A infraestrutura instalada, cultura arraigada e a força de trabalho desengajada tornam este desafio muito mais difícil. (grifo dos autores).

O foco do presente artigo é analisar as transformações do mercado de crédito após a crise de 2008. Desta forma, apresentam-se novos modelos de negócios que têm impactado diversos setores. Em pesquisa, o estudo detalhará o mercado de *startups* financeiras no Brasil, bem como, seu impacto no sistema financeiro com as Tecnologias Financeiras (*Fintech*).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O sistema financeiro nacional

Ao longo dos anos, o Sistema Financeiro Nacional – SFN – passou por diversas mudanças. Até o ano de 1964, o SFN carecia de uma estruturação em suas leis de forma que atendesse as carências e necessidades da população como um todo, pois naquela época, além dos problemas políticos, a economia brasileira estava estagnada e com os índices inflacionários altos. A partir de então, foram criadas uma série de leis a fim de reordenar todo o sistema financeiro (FORTUNA, 2010).

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

De acordo com Assaf Neto (2003 apud SELAN 2015), o SFN pode ser entendido como um conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam, em última análise, transferir recursos dos agentes

econômicos superavitários para os deficitários.

Figura 1. Composição e segmentos do SFN.



Fonte: Banco Central (2017)

O sistema financeiro é dividido em dois grandes subsistemas: o subsistema normativo/supervisor que é responsável pelo funcionamento do mercado financeiro e suas instituições, fiscalizando e regulamentando suas atividades; e o subsistema de intermediação/operação, composto de várias instituições classificadas como bancárias e não bancárias, instituições auxiliares do mercado, e instituições definidas como não financeiras, porém integrantes do mercado financeiro (SELAN, 2015).

2.1.1 Mercado financeiro

De acordo com Selan (2015), as instituições financeiras servem de intermediários entre os agentes superavitários e deficitários. Entende-se por instituições financeiras os principais agentes econômicos do subsistema intermediação. O subsistema intermediação é responsável pelas operações de intermediação financeira.

Dentre as mais diversas operações financeiras, o SFN

[...] consiste no processamento de transações (monetário, crédito, capital e cambial), que permite que um agente econômico qualquer – um indivíduo ou empresa –, sem perspectivas de aplicação em algum empreendimento próprio, da poupança que é capaz de gerar – denominado como agente econômico superavitário –, seja colocado em contato com outro, cujas perspectivas de investimento superam as respectivas disponibilidades de poupança – denominado como agente econômico deficitário (FORTUNA, 2010, p.16).

O Sistema Financeiro é segmentado por quatro grandes mercados: *Mercado Monetário; Mercado de Capitais; Mercado de Crédito e Mercado Cambial.*

No âmbito desses mercados o presente estudo foca exclusivamente no mercado de crédito, onde ocorrem as ações das *Fintechs.*

2.1.2 Mercado de crédito

De acordo com Silva (1985), a palavra crédito, vinda do latim *credere*, significa confiar que um indivíduo ou organização possua a capacidade de restituir o valor tomado por igual ou a mais – com acréscimo dos juros – ao que recebe no momento.

Crédito é o ato de outorgar a terceiros (unidades familiares, empresas ou governo) o direito ou a capacidade (ou poder de compra) de adquirir parte da produção global da comunidade. Crédito é a transferência temporária do uso do dinheiro (SILVA, 1985, p.163).

O mercado de crédito tem como foco permitir alavancar as condições de gastos dos agentes econômicos – sejam elas pessoas físicas ou jurídicas.

Graças à existência do crédito, toda a sociedade possui a possibilidade de adquirir os bens e serviços desejados, sem que imediatamente tenham que fazer a retirada e/ou adesão com dinheiro físico ou vice-versa. O tomador do crédito pode, então, dispor do mesmo como se fosse seu próprio rendimento dando-lhe o destino que achar melhor.

De acordo com Portal do Investidor (2017), atuam no mercado de crédito diversas instituições financeiras e não financeiras prestando serviços de intermediação de recursos de curto e médio prazo para agentes deficitários que necessitam de recursos para consumo ou capital de giro.

Dessa forma, o mercado de crédito permite às empresas aumentarem sua capacidade de gasto e investimento; e às famílias a possibilidade de elevar seu poder de compra.

Nesse mercado cabe salientar o papel do mercado bancário, um de seus principais componentes, que será tratado no próximo item.

2.2 Mercado bancário

A atividade bancária já existia há mais de 2.000 anos a.C. A prática, denominada como escambo, “era realizada nos templos pelos sacerdotes, que já transacionavam com

mercadorias e faziam empréstimos com juros altos, mesmo sem a existência da moeda. Naquele tempo, eram usados como moeda o sal, o gado, metais preciosos etc.” (TOLEDO FILHO, 2006, p. 7). Com o passar dos anos, surge a moeda como instrumento de troca e em seguida os cheques.

No contexto da história bancária, Toledo Filho (2006, p. 7) relata que antigamente, ainda sob o controle da Igreja Católica, a prática bancária espalhou-se por diversas cidades, “mas como cada cidade tinha sua moeda, surgiram os cambistas, que as trocavam e as colocavam sobre bancos, o que originou a palavra BANCO”.

O modelo bancário no Brasil foi inspirado pelo modelo europeu (FORTUNA, 2010). A história bancária brasileira iniciou-se com a fundação do Banco do Brasil, em 1808. Após este período, outros bancos surgiram tendo o nordeste brasileiro como foco, pois ali se concentravam estados economicamente mais importantes (TOLEDO FILHO, 2006).

2.2.1 Retrospectiva histórica bancária

De acordo com Fortuna (2010, p. 3), a retrospectiva histórica dos bancos é subdividida em três fases: o *BANCO TRADICIONAL*; *FASE INTERMEDIÁRIA* e o *BANCO ATUAL*.

Na fase tradicional, distinguiam-se como atividades primordiais as operações de empréstimos e depósitos. Antes da metade do século XX, os bancos mantiveram o rigor da própria gerência operacional, onde o atendimento ao público era indispensável e o mesmo situava-se no fundo das agências e de forma privada.

A fase intermediária iniciou-se no decorrer dos anos 50 onde houve uma percepção de oportunidades de negócios e capacidade de administração deste setor, e assim, mais de 500 matrizes bancárias começaram suas atividades no território brasileiro. Pouco antes deste período, em 1945, foi criada a SUMOC – Superintendência da Moeda e do Crédito – a fim de exercer o papel de controlador do

mercado monetário, visto que o mesmo possuía na época um sistema de fiscalização falho.

A modernização dos bancos inicia com a Reforma Bancária e de Mercado de Capitais a partir de 1964 com intuito de acabar com a objeção existente e permitir a evolução dos bancos brasileiros que ainda se encontravam sob influência europeia.

Para tais normas, o banco ficaria com o segmento de capital de giro e outras operações de curto prazo. Existindo as empresas de crédito, financiamento e investimentos desde 1959, criaram-se os bancos de investimento, em 1965, e as associações de poupança e empréstimos, em 1969. Na área oficial, já existia o Banco Nacional de Crédito Corporativo, desde 1951, e o BNDES, desde 1952. Em 1964, foi criado BNH. Nos anos recentes foram extintos o BNCC e BNH, estes absorvidos pela Caixa Econômica Federal (FORTUNA, 2010, p. 4).

Ainda segundo o mesmo autor, anos mais tarde, após várias outras reformas, resoluções e criações de sistema que visavam à reestruturação e modernização dos bancos brasileiros, o setor depara-se com o processo de globalização, abertura econômica e o Plano Real. Desde então, vieram parcerias, acordos e novas demandas em busca de outras fontes de receita.

Recentemente, devido ao avanço considerável da tecnologia da informação e comunicação, diversos setores, entre eles o bancário, buscaram por inovações, tornando a tecnologia sua aliada estratégica; enquanto muitas outras ações e ferramentas perdem espaço para tal modernização.

2.2.2 Principais produtos bancários

Sabe-se que os bancos são agentes importantes para o funcionamento da economia. Como mencionado anteriormente, os mesmos promovem a intermediação financeira entre os agentes deficitários e superavitários, oferecendo diversos produtos e serviços.

A atuação da rede bancária comercial no mercado estrutura-se por sua quantidade de depósitos e dinheiro (papel/moeda) disponível nas instituições.

Os bancos comerciais levantam recursos no mercado mediante principalmente captações de depósitos à vista e colocação de títulos de sua emissão, com objetivo de financiar suas diversas aplicações de ativos, tais como: concessões de crédito, formação de carteiras de títulos e valores mobiliários, etc (ASSAF NETO, 2010, p.58).

As instituições financeiras possuem diversos produtos financeiros. Segundo Top Invest (2017) os principais são: conta corrente; depósito a prazo (CDB); caderneta de poupança; cheque; capitalização; investimentos; financiamentos; cartões de crédito e débito.

2.3 STARTUPS

Criadas e desenvolvidas nos Estados Unidos com intuito de promoverem melhorias em ambientes de empreendedorismo, as *startups* são empresas recém-criadas ou em processo de desenvolvimento que se utilizam de pesquisas e desenvolvimento (P&D) e tecnologia num mercado de extrema incerteza (ABSSTARTUPS, 2017).

De acordo com Ries (2012), *startup* é uma instituição humana projetada para criar novos produtos sob condições de extrema incerteza. Em outras palavras e tomando a visão de “*startup enxuta*”, o autor também define startup como uma nova maneira de considerar o desenvolvimento de produtos novos e inovadores, que enfatiza a interação rápida e percepção do consumidor, uma grande visão e grande ambição, tudo ao mesmo tempo.

Para Alves (2013) *startup* é o estágio inicial vivido por empresas que investem na elaboração de produtos e modelos de negócios inovadores, cujo intuito é testar suas ideias promovendo novos produtos que levem todo o projeto ao retorno financeiro.

É fato que a globalização nos permitiu acesso ilimitado às novas tecnologias desenvolvidas ao longo dos últimos anos. E

como dito anteriormente, as empresas – de modo geral – perceberam a necessidade de se modernizarem e este processo tem se tornado cada vez mais constante. Tão constante que, no momento presente, o fenômeno *Fintech* tem obrigado as instituições financeiras tradicionais a correrem contra o tempo, buscando por modernização de processos e fidelização dos clientes para que possam continuar estáveis no mercado atual (CIAB FEBRABAN, 2017).

2.4 A Revolução *FINTECH*

O mundo tecnológico têm alterado o comportamento de diversos mercados, inclusive o financeiro. Com a chegada das *Fintechs* veio à tona a busca por novas alternativas que diminuam processos burocráticos encontrados no setor financeiro, principalmente o segmento bancário.

Com o objetivo de diminuir o tempo de espera em filas e trazer uma evasão para tantos processos burocráticos encontrados nas agências bancárias, *Fintech* – *Financial Technology* – são *startups* que usam com intensidade a tecnologia para recriar a oferta de produtos e serviços financeiros de forma mais fácil e simples através de aplicativos mobile (FINNOVATION, 2017).

Fintech são, em geral, *startups* que criam inovações na área de serviços financeiros incorporando tecnologias que tornam o mercado de finanças e seus sistemas mais eficientes. Essas empresas de tecnologia em finanças, na maioria das vezes, são criadas com o propósito de romper com os paradigmas do sistema financeiro tradicional que conta pouco ou de maneira ineficiente com os recursos tecnológicos disponíveis. (CONEXÃO FINTECH, 2017, s/p).

Considerada como uma ameaça aos bancos, as *Fintechs* surgiram com o intuito de revolucionar o mercado financeiro. Isso não significa o fim do setor bancário e demais instituições financeiras, porém é uma concorrência de alta qualidade que promove mudanças variadas e foco no cliente.

3. METODOLOGIA

De acordo com Freitas e Prodanov (2013), a pesquisa científica tem o intuito de conhecer e explicar os fenômenos, fornecendo respostas às questões significativas para a compreensão da natureza. Para essa tarefa, o pesquisador utiliza o conhecimento anterior acumulado e manipula cuidadosamente os diferentes métodos e técnicas para obter resultado pertinente às suas indagações.

O presente artigo dispõe-se de pesquisa bibliográfica e documental. Este tipo de pesquisa busca observar, registrar, analisar e organizar dados, sem modificá-los, ou seja, sem intervenção do pesquisador. Em sequência, procura-se descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos. Assim, a fim de coletar tais dados, são utilizadas técnicas específicas, onde se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação (FREITAS; PRODANOV, 2013, p.52).

Soma-se a isso o fato de que a pesquisa se caracteriza como sendo de natureza descritiva.

Quando se diz que uma pesquisa é descritiva, se está querendo dizer que se limita a uma descrição pura e simples de cada uma das variáveis, isoladamente, sem que sua associação ou interação com as demais sejam examinadas (CASTRO, 1976, apud OLIVEIRA, 2011, p. 22).

O estudo propõe realizar uma análise sobre o crescimento e participação de mercado das *startups* que se incorporaram às Tecnologias Financeiras (*Fintechs*). Em seguida, segue uma análise multicaso referente às principais *Fintechs* e como pretendem se destacar e sobressair frente aos bancos.

Segundo Yin (2011), o estudo de caso pode ser restrito a uma ou várias unidades, caracterizando-o como único ou múltiplo, tendo provas mais convincentes e tornando-se mais robusto.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse item busca-se apresentar os resultados levantados a respeito do decorrente crescimento das *Fintechs* no Brasil e no mundo. De acordo com a pesquisa realizada pela Ciab Febraban (2017), 63% da população mundial atualmente são adeptos aos serviços financeiros provenientes das *Fintechs* e no Brasil já são cerca de 74%.

Ainda de acordo com a pesquisa, a amostra identifica que as vantagens de utilizar serviços das *Fintechs* englobam a facilidade do uso, rapidez dos serviços e experiência positiva do cliente; enquanto dos bancos caracterizam-se pela confiabilidade, capital e experiência para lidar com órgão regulamentadores de mercado.

O Brasil conta com o Radar da empresa *FintechLab* que tem por objetivo mensurar e monitorar o mercado de *Fintech* no Brasil. Atualmente, o país conta com mais de 200 *Fintechs*, cujo avanço em dois anos teve um crescimento elevado de 54 *Fintechs* no ano de 2015 para 244 no ano de 2017.

O crescimento e o aumento da tecnologia financeira possibilitou também para o Brasil o destaque em casos de empreendedorismo neste ramo. As empresas que mais se destacaram no setor receberam milhões em investimentos e, muitas vezes, confrontaram indiretamente os grandes bancos na disputa pela atenção do cliente. São eles: NUBANK, GUIA-BOLSO e OiWARREN.

4.1 Análise das principais *Fintechs*

4.1.1 NUBANK

Fundada em 2013, na cidade de São Paulo, a NUBANK é uma *startup* focada em tecnologia financeira e atua como operadora de cartões de crédito no Brasil. A proposta dos famosos cartões roxos promete ao cliente uma experiência nova em um produto comum. As estratégias da empresa são bem intensas e chamativas. Ao observar que no Brasil a quantidade de jovens que atuam no mercado de trabalho e são extremamente

adeptos e ligados à tecnologia – geração *high tech* –, a empresa decidiu ofertar um produto comum de forma que o cliente tenha uma experiência diferenciada que grandes bancos – maiores ofertantes de cartões – não foram capazes de suprir.

Desta forma, a aposta empresarial desta *Fintech* começa na não cobrança de taxas administrativas e anuais, além de, permitir que o cliente acompanhe em tempo real todas as suas transações sem precisar ir até o local para retirada do extrato do cartão. Todos os processos são feitos via *smartphone* de qualquer lugar.

Outras duas estratégias bastante promissoras e ainda priorizando o cliente, são:

- Nubeta: é um programa de criação que permite um grupo selecionado de clientes a interagir e influenciar nas tomadas de decisão de produtos e novidades desenvolvidas pela *Fintech*. A aposta não somente visa à fidelização do cliente, mas também leva em conta a sua participação dos processos decisórios e de transformação.
- Geolocalização: é um programa que ajusta a política de privacidade. Caso o cliente faça alguma transação de um local distante, a empresa automaticamente barra esta transação a fim de evitar futuros problemas, caso a mesma não tenha sido feita pelo cliente. Ou seja, é uma política aderida pela empresa para identificar se há fraude e/ou clonagem do cartão de crédito.

Atualmente, a empresa já captou em investimentos cerca de US\$180 milhões e possui em circulação mais de um milhão de cartões por todo o Brasil, além de milhares de clientes ainda na lista de espera.

No final do ano de 2016, a NUBANK também enfrentou um enorme desafio com o anúncio por parte do Ministério da Fazenda a respeito da diminuição do tempo de retorno do valor da compra aos lojistas, passando de trinta dias para dois dias. Neste ano de 2017, após o Ministério da Fazenda voltar atrás da decisão, a empresa passa por novos desafios,

visto que os bancos também têm entrado na disputa e sua maior concorrente é a DIGIO – Fintech lançada e desenvolvida pelos bancos Banco do Brasil e Bradesco.

4.1.2 GUIA BOLSO

Com a finalidade de fazer com que brasileiros passem a ter controle sobre a própria vida financeira, a proposta do GUIA BOLSO vem com a promessa de mudar a realidade da população brasileira transformando e revolucionando cada vez mais. Através do próprio celular o indivíduo passa a ter uma análise da própria vida financeira atrelada à própria conta bancária.

A iniciativa da Fintech focada em finanças pessoais começa quando Benjamin, um dos sócios da empresa, viaja ao Brasil por três meses a fim de ajudar uma ONG no Rio de Janeiro em sua reestruturação financeira. Neste tempo, foi observada por ele a dificuldade que a população brasileira tinha em lidar com suas finanças pessoais.

A maior consequência da expansão da liberação de crédito no país foram os altos índices de inadimplência do consumidor. Os sócios, Thiago e Benjamin, perceberam que naquele momento, apenas 2% da população possuíam planilhas de controle de gastos e as mantinham atualizadas. E assim surgiu a ideia.

A proposta veio de forma desburocratizada facilitando para o brasileiro a possibilidade de atualizar seus gastos em tempo hábil, fácil e de qualquer lugar além de utilizarem um sincronizador atrelando a conta do cliente do GuiaBolso à sua conta bancária.

A estratégia mais promissora da Fintech, além de atrelar a conta GB ao banco, foi um facilitador na hora de planejar os gastos. O aplicativo possibilita o cliente não somente ter controle das contas, mas também o auxilia a planejar as contas por categorias além de facilitar o diagnóstico do cliente permitindo-o visualizar onde há mais gastos.

O aplicativo ainda conta com uma base de mensuração. Esta base serve como um incentivo ao cliente que visualiza sua saúde financeira através de pontuações de

acordo com seu fluxo de conta. Quanto mais os números indicam pontuações vermelhas, mais endividado o cliente está e a ideia deste projeto é incentivar a melhoria.

De acordo com a Fintech (apud DRAFT, 2017), o comportamento financeiro do brasileiro não varia entre classes sociais. A população gasta mais do que ganha, são adeptos de crédito pessoal onde 26% dos usuários utilizam pagando taxas altas de contratação e superestimam a renda em mais de 6%.

Até o ano de 2016, a empresa contava apenas com investimentos para manter-se no mercado. A Fintech já atraiu mais de \$22 milhões em investimentos e decidiram criar soluções para monetizar o negócio.

A primeira estratégia da empresa parte de associações com empresas financeiras. Isso quer dizer que a empresa divulga os serviços dessas empresas parceiras aos seus clientes. A ideia da Fintech é oferecer recursos especializados. Para isso, ela criou uma nova plataforma de empréstimos com a finalidade de ajudar seus usuários a saírem das dívidas bancárias, possibilitando um acesso menos burocrático e com taxas de juros mais baixas.

Em seguida, a próxima estratégia da GuiaBolso é oferecer sugestões de investimentos aos seus clientes.

4.1.3 OiWARREN

Com o intuito de simplificar a forma de investimentos no Brasil, a OiWarren teve seus primeiros passos iniciados em Nova York e mais tarde sendo fundada no solo brasileiro para que toda população pudesse ter acesso a investimentos de forma desburocratizada, online, simples e de fácil entendimento. A *startup* foi fundada pelos ex-sócios da XP Investimentos, Tito Gusmão e Marcelo Maisnove.

A primeira estratégia da *Warren* foi desenvolver o aplicativo com o suporte do “Robô Online”. Através dos robôs de investimento o aplicativo inicia-se com um “bate-papo” para conhecimento do perfil do cliente que o faz enxergar quais são seus aspectos como investidor. Após esta análise, o

cliente toma conhecimento de seu perfil como investidor sendo direcionado à criação de objetivos para aplicação do dinheiro, ou seja, a empresa funciona como uma plataforma de investimentos por objetivos onde o cliente informa o porquê deseja guardar e fazer render o seu dinheiro. Deste modo, existem quatro classificações:

- **EMERGÊNCIA:** investimento destinado a pessoas que pretendem criar uma reserva para momentos de extrema necessidade.
- **RENDA MENSAL:** investimento destinado para pessoas que pretendem obter um ganho maior ou equivalente ao salário atual, uma renda extra.
- **META:** investimento destinado a realização de um sonho (casa própria, compra de um carro, viagens etc).
- **LIVRE:** investimento sem fins cujo único objetivo é o aumento de patrimônio.

Diferentemente de suas concorrentes, a OiWarren possui o perfil de startup que possibilita o cliente a começar seus investimentos com valor mínimo de R\$100 e atualmente possui em torno de 7.000 clientes ativos.

Outra estratégia bastante inovadora por parte da empresa equiparando-se às diversas corretoras encontradas no mercado relaciona-se com a uma diversificação na carteira de investimento do cliente mesclando “Renda Fixa + Renda Variável” simultaneamente, ambos com porcentagens diferentes.

Ainda referente às estratégias da Fintech no ramo de investimentos destaca-se a construção de imagens ligada à experiência do cliente. Nas análises sobre os concorrentes um dos gargalos encontrados foi a falta de informação. Isso quer dizer que o restante dos aplicativos não tinha precisão nas informações que o cliente queria: saldo + rendimentos.

Desta forma, a Warren preferiu obter um designer bem mais simples que outros aplicativos colocando apenas em evidência na tela inicial os saldos totais junto aos rendimentos e a qual classificação esse

rendimento pertencia. Essa ideia e estratégia servem como um incentivo para o cliente investir ainda mais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumpridas todas as etapas de embasamento teórico, construção, levantamento e análise documental dos arquivos utilizados, constatou-se o cumprimento do real motivo do estudo sobre a realidade do Brasil e do mundo com o surgimento de novos modelos de negócios que têm impactado todo do mercado financeiro: as *Fintech*.

Até o presente momento, ressalta-se que a maior dificuldade encontrada no estudo em questão foi relacionada ao fato de haver poucas fontes confiáveis em livros na versão da língua portuguesa e poucos em língua inglesa – respectivamente – para que o estudo pudesse ter uma amplitude maior de informações altamente transparentes e muito bem estudadas.

Partindo para as análises como um todo, a primeira identificação foi a respeito da revolução que o mercado financeiro tem vivido ao longo dos anos de uma forma geral. Em sequência, ressalta-se também alto crescimento do mercado *Fintech* no Brasil entre os anos de 2015 a 2017.

Outra constatação importante a ser frisada no contexto dessas constantes revoluções diz respeito ao futuro das maiores e principais indústrias financeiras: os bancos. Sua sobrevivência no mercado tem sido constantemente questionada.

No âmbito do estudo realizado, verificou-se que nos dois primeiros meses do ano de 2017 mais de duas mil agências bancárias encerraram suas atividades. A crise pode ter sido, sim, a base para o agravamento da situação bancária no Brasil e também no mundo, porém, foi em meio à crise que o Brasil está assistindo surgimento de diversos empreendedores que resolveram mudar e fazer com que a tecnologia trabalhasse a favor do consumidor desburocratizando os

processos e tornando o cliente o ponto-chave do negócio.

Apesar dos maiores bancos desenvolverem projetos de inovação visando sua aproximação do novo nicho de mercado, as projeções para os próximos anos ainda continuam como uma incógnita, principalmente se as maiores empresas de tecnologia (Amazon, Uber, Google e Facebook) entrarem na disputa e novamente revolucionar.

De um lado vê-se a constante utilização da tecnologia em prol de melhorias no atendimento ao cliente no que diz respeito a processos financeiros que aumentam a oferta e procura pelas *Fintech*; por outro têm-se os bancos como os maiores detentores da moeda, o que quer dizer que eles possuem o poder ainda.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABSTARTUPS. **Tudo que você precisa saber sobre startups**. 2017. Disponível em: <<https://abstartups.com.br/2017/07/05/tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-startups/>>. Acesso em: 18 de jul de 2017.

ALVES, F.S. **Um estudo das startups no Brasil**. 2013. 76 f. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas). Faculdade de Economia da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

ASSAF NETO, A. **Mercado financeiro**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional**. 2017. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp>>. Acesso em: 22 de mai de 2017.

CIAB FEBRABAN. **Bancos x Fintechs ou Bancos e Fintechs?** 2017. Disponível em: <http://www.ciab.org.br/publicacoes/edicao/66/bancos-x-fintechs-ou-bancos-e-fintechs>. Acesso em: 30 de jul de 2017.

CONEXÃO FINTECH. **O que é Fintech?** 2017. Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 07 de maio de 2017.

DRAFT. **Conheça a história do GuiaBolso, o aplicativo de finanças pessoais com mais de 1 milhão de usuários**. Disponível em: <<http://projetodraft.com/conheca-a-historia-do-guiabolso-o-aplicativo-de-financas-pessoais-com-mais-de-1-milhao-de-usuarios/>>. Acesso em: 30 de ago de 2017.

FINNOVATION. **Diferenças entre os bancos e as startups de fintech**. 2015. Disponível em: <http://finnovation.com.br/diferencas-entre-os-bancos-e-as-startups-de-fintech/#sthash.XM0FIMys.dpuf>. Acesso em: 06 de mai de 2017.

FORTUNA, E. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 17.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

FREITAS, E. C.; PRODANOV, C. C **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

LOPES, S. **Modernizar para competir: uma questão de percepção e ação para a mudança** 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/modernizar-para-competir-uma-questao-de-percepcao-e-acao-para-a-mudanca/72735/>>. Acesso em: 07 de mai de 2017.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia Científica: um manual para a realização de pesquisas em administração**. Goiás: Universidade Federal de Goiás/UFG, 2011.

PORTAL DO INVESTIDOR. **Entendendo mercado de valores**. 2017. Disponível em: <http://www.portaldoinvestidor.gov.br/menu/p>

[primeiros passos/Entendendo mercado valores.html](#). Acesso em: 12 de maio de 2017.

RIES, E. **A startup enxuta**: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

SELAN, B. **Mercado Financeiro**. [s.l]. Universidade Estácio de Sá. 2015. Disponível em:
<<https://profhubert.yolasite.com/resources/LIVRO%20PROPRIETARIO%20->

[%20Mercado%20financeiro.pdf](#)>. Acesso em: 08 de maio de 2017.

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

TOLEDO FILHO, J. R. **Mercado de capitais brasileiro**: uma introdução. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

TOP INVEST. **Produtos Bancários** – Do cheque ao Cartão de Crédito. 2017. Disponível em:
<<https://topinvest.com.br/produtos-bancarios/>>. Acesso em: 28 de mai de 2017.