

Bruno Diniz

Presidente do Comitê de Fintechs da ABStartups

# O FENÔMENO



Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo

# Sumário



<b>Capítulo 1: Contexto histórico: mercado financeiro, economia e consumo — o mundo mudou</b>	1
E no Brasil?	4
Tecnologia financeira e automação bancária: um breve histórico	9
Isso quer dizer que os bancos irão acabar?	12
Gerações e padrões de consumo	13
Devemos focar apenas nos millennials?	15
Mas, afinal, por que o Brasil é um país único para as fintechs?	17
<b>Capítulo 2: A gênese fintech: origem, primeiros impactos e mudanças no sistema financeiro</b>	23
Motivações e fatores facilitadores do fenômeno fintech	28
Mas por que não pensaram nisso antes?	29
Mas, afinal, o que mudou?	30
E como isso muda o mercado financeiro?	32
E por aqui?	35

<b>Capítulo 3: Os subsegmentos fintech</b>	37
Pagamentos	40
Empréstimos digitais	46
Gestão financeira — PFM e empresarial	49
Investimento — wealthtech	50
Crowdfunding e equity crowdfunding	52
Neobanks: a hora dos bancos nativos digitais	54
Outras vertentes do segmento fintech	57
As insurtechs	58
As regtechs	61
As proptechs	63
E isso é tudo?	65
<b>Capítulo 4: Inclusão em tempos de fintech</b>	67
Bancarização x inclusão financeira — mudança de conceito	68
A importância da bancarização no contexto social	70
Origem do microcrédito e o microcrédito no Brasil	72
O microcrédito e as fintechs	74
Inclusão financeira através de tecnologia no Brasil e no mundo	75
M-Pesa e a revolução do dinheiro digital	77
Fintechs e impacto social no Brasil	78
E como fica o conceito de desbancarização?	81
Das contas eletrônicas para o mobile	83
<b>Capítulo 5: Fintechs no mundo — o novo momento do mercado financeiro</b>	87
A transformação dos centros financeiros tradicionais	89
Londres — A Meca fintech	90
Nova York — transição em curso	99
Hong Kong — o portal asiático	102
Singapura — progresso acelerado	107
Os hubs regionais — crescimento fintech nas mais diferentes partes do mundo	109
América anglo-saxônica	110

Ibero-América	112
África subsaariana	114
Oriente Médio e norte da África (MENA)	115
Europa	117
Ásia-Pacífico	121
Diferentes hubs, diferentes dinâmicas	123
<b>Capítulo 6: China: um mundo à parte</b>	125
Uma breve revisão histórica e cultural da China	127
As reformas chinesas — um milagre bem executado	129
A fonte do conhecimento	131
A ascensão do segmento de tecnologia na China	132
O ecossistema fintech chinês — fábrica de gigantes	139
Fintechs de crédito — crescimento desordenado do setor	143
Sinal vermelho — criptoativos e ICOs	144
Uma sociedade digital — a nova Rota da Seda e os próximos passos	145
<b>Capítulo 7: Fintechs no Brasil</b>	149
O potencial fintech brasileiro	149
Breve história fintech brasileira	151
Precusores e a evolução do subsegmento de pagamentos	151
Empréstimos digitais — o começo da atividade no Brasil	156
Crowdfunding e equity crowdfunding — a democratização do acesso a recursos no Brasil	163
Brasil — Terra dos criptoativos	166
Os gerenciadores financeiros para empresas e pessoas	169
Fintechs de investimento — as wealthtechs em ação	172
Bancos digitais — o início de uma revolução no mercado financeiro brasileiro	175
Regtechs, insurtechs e além — demais subsegmentos no país	186

As iniciativas de fomento do ecossistema e associações do setor	189
Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD)	190
Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs)	190
Comitê de Fintechs da Associação Brasileira de Startups (ABStartups)	190
Associação de equity crowdfunding — CrowdInvest	191
ABCripto — Associação Brasileira de Criptoeconomia	191
A evolução do panorama regulatório fintech no Brasil (gráfico)	191
Desafios do setor	194
<b>Capítulo 8: Open banking, criptoativos, blockchain e o mercado financeiro do futuro</b>	195
Open banking — uma nova era colaborativa em serviços financeiros	196
Criptoativos	199
Blockchain	202
O mercado financeiro do futuro	207
<b>Capítulo 9: Corporate venture — o movimento das grandes instituições financeiras</b>	209
As abordagens de inovação corporativa mais comuns no meio financeiro	211
As primeiras iniciativas ao redor do mundo	214
Uma breve história sobre corporate venture no mercado financeiro brasileiro	217
Os próximos passos	228
<b>Considerações finais</b>	231
<b>Bibliografia</b>	233
<b>Índice</b>	239



# Capítulo 1



## CONTEXTO HISTÓRICO: MERCADO FINANCEIRO, ECONOMIA E CONSUMO — O MUNDO MUDOU

Se fosse possível viajar no tempo e trazer uma pessoa de 2008 para os dias atuais, certamente essa se surpreenderia com as inovações alcançadas no setor dos serviços financeiros, provocadas por constantes transformações na Tecnologia da Informação (TI), no comportamento do consumidor e em seu estilo de vida.

A inovação nos serviços e produtos financeiros, nesse breve espaço de um pouco mais de uma década, deu um salto gigantesco. Da inteligência artificial aos ativos digitais, é inegável que os rápidos avanços tecnológicos estão transformando o segmento financeiro no mundo todo, criando oportunidades e novos desafios.

No mundo, o movimento *fintech* — que abrange as novas empresas do setor financeiro que utilizam tecnologia de forma inovadora como meio para criar e entregar produtos e serviços — vem se consolidando há alguns anos em diferentes lugares. Países como Inglaterra, Estados Unidos e China lideram as iniciativas no setor. No Brasil, o movimento é mais recente e tem ganhado maior foco e estrutura desde 2015. Contudo, as mudanças têm acontecido de forma tão intensa e acelerada que é praticamente impossível prever o impacto dessa revolução nos próximos três ou cinco anos. Estamos falando de um impacto sem precedentes em um mercado historicamente tradicional e conservador.

Nos primeiros anos desse milênio e, principalmente, após o sentimento de desconfiança no mercado financeiro ante a crise de 2008, vimos a combinação do crescimento, popularização e barateamento de novas tecnologias aliar-se à demanda dos usuários por melhores experiências de consumo e serviços menos burocráticos e mais transparentes. A soma desses fatores influenciou o surgimento de produtos e serviços financeiros totalmente novos. Passamos, então, a ter o vislumbre de um mercado financeiro cada vez mais desintermediado e menos dependente das antigas estruturas, além do consequente surgimento de novos entrantes em um ambiente anteriormente dominado pelos bancos.

A ideia de que as atividades bancárias praticadas até os dias de hoje tiveram um importante papel no desenvolvimento econômico da nossa sociedade, mas que estão sendo substituídas por algoritmos e tecnologias que priorizam o usuário ao elevar a sua experiência e colocá-lo no centro de suas decisões financeiras, é o alicerce sobre o qual se baseiam as *fintechs*.

Olhando para trás e analisando os avanços tecnológicos e comportamentais recentes, fica fácil identificar os elementos que fizeram com que essas novas empresas ocupassem cada vez mais espaço em nossas vidas. O surgimento e desenvolvimento da internet, dos smartphones e dos aplicativos móveis ajudaram a moldar o comportamento de uma sociedade que tem se tornado cada vez mais adepta da tecnologia e da maneira simples de fazer as coisas.

Entretanto, ao pensarmos em um panorama histórico para o surgimento das *fintechs*, precisamos voltar um pouco mais no tempo e analisar, brevemente, a evolução das práticas bancárias ao longo da história.

A origem dos bancos comerciais (e dos juros) está vinculada aos negociantes de moedas estrangeiras. No comércio de bens e produtos entre países, para defenderem seu patrimônio, criaram depósitos seguros e passaram a ser chamados de banqueiros. A atividade dos banqueiros caiu em decadência quando a Igreja Católica, na Idade Média, condenou a usura — prática de cobrar juros sobre empréstimos. Para a Igreja, os juros eram uma forma de explorar um indivíduo que poderia estar passando por uma situação difícil; sendo assim, os empréstimos deveriam ser feitos sem cobrança de nenhuma tarifa adicional.

Com a evolução da humanidade, após muitas revoluções e guerras e uma independência maior entre a população e a Igreja, iniciou-se a prática na qual aquele que emprestou um determinado capital passa a receber parte dos lucros obtidos com o empréstimo, fomentando a economia. A partir daí, criou-se um banco centralizado para emissão de papel moeda e bancos de depósito.

Os bancos de depósito representaram um marco no desenvolvimento do mercado financeiro, visto que, anteriormente, funcionavam apenas como mediadores das finanças dos povos soberanos, preocupados, até então, com a arrecadação de impostos. A partir daí, como veremos, as práticas bancárias foram se modernizando, com estruturas cada vez mais complexas.

## **E no Brasil?**

No início do período colonial, as transações comerciais eram realizadas exclusivamente por trocas entre mercadorias (escambo), pois o Brasil sequer possuía uma moeda própria. Açúcar e algodão, por exemplo, serviam como valores de referência. Também eram utilizadas moedas de metal, vindas de Portugal ou de países economicamente dominantes.

O primeiro Banco do Brasil, instituição pública que passou, desde o início, por diversas fases, surgiu com a chegada da família real em 1808. No entanto, apenas a partir de 1838, iniciou-se o desenvolvimento de um sistema bancário com o objetivo de incentivar a economia, por meio da captação de recursos e da concessão de crédito.

O Banco Comercial do Rio de Janeiro foi a primeira instituição bancária privada do país, idealizada pelos comerciantes mais ricos da cidade. Como esperado, o banco contribuiu para a melhoria do cenário econômico e financeiro da região.

Vale ressaltar que as diversas regiões produtivas do território brasileiro não eram interligadas durante o período de 1838 (início

das operações bancárias no país) até 1906, quando o Banco do Brasil se tornou a única instituição autorizada a emitir moeda. Essa falta de contato entre as regiões, em virtude da precária infraestrutura em comunicações e transportes, originava as chamadas **regiões monetárias isoladas**, com legislação regional para a emissão de títulos de crédito, que permitia a criação de moedas locais ou regionais, decorrentes da inexistência de uma autoridade monetária nacional.

Até 1905, não havia uma regulamentação do sistema bancário. A consolidação do Banco do Brasil, como agente do Estado, iniciou a normatização e o controle estatal do setor.

Em 1920, foi criado o primeiro órgão fiscalizador dos bancos: a Inspeção Geral dos Bancos, que foi substituída pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BACEN), em dezembro de 1964.

Os anos de 1950 marcaram uma fase intermediária, com a expansão econômica do país e o conseqüente avanço da atividade bancária. Entretanto, era notória a precariedade da gestão administrativa do setor.

A reforma ocorrida entre 1964 e 1965 deu início à **correção monetária**, tornando possível ao sistema bancário maior capacidade de captação de recursos. Primeiramente, a correção foi aplicada apenas aos títulos públicos, estendendo-se, posteriormente, a todos os depósitos bancários. Com essa medida, foi possível contornar a Lei da usura, de 1933, de Getúlio Vargas, que limitava a 12% a cobrança de juros anuais, viabilizando a cobrança de juros reais positivos nas transações financeiras.

A Lei da usura foi aprovada no Brasil em 7 de abril de 1933, depois de um período de instabilidade econômica e política, causada pela Crise Internacional de 1929 e pela Revolução de 1930. Por ela, é determinada ilegal a cobrança de juros abusivos, considerados aqueles superiores ao dobro da taxa legal estipulada no país (que atualmente é a Selic).



Até os primeiros anos da década de 1960, os bancos brasileiros operavam basicamente em atividades comerciais de curto prazo. O número e a importância econômica das instituições financeiras flutuavam em função do momento histórico — estabilização da República.

Em 1964, o governo permitiu que o Brasil tivesse um sistema financeiro segmentado e supervisionado pelo Banco Central, entidade federal que regulamenta e controla o setor bancário, executando também as políticas monetárias e cambiais do país. Tais reformas constituíram a estrutura do atual sistema financeiro nacional, amparado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Em 1988, houve uma grande mudança no sistema bancário, pois diversos serviços financeiros foram permitidos, viabilizando os bancos múltiplos — instituições que devem ser constituídas como Sociedades Anônimas e possuir ao menos duas carteiras, sendo que uma delas deve ser, obrigatoriamente, comercial ou de investimento. Até então, o sistema bancário estava restrito a determinadas operações e os clientes contavam com limitados produtos e serviços financeiros.

As regulamentações e o avanço no sistema bancário, provocados por eventos como a globalização, a abertura econômica, o Plano

Real, a adesão do Brasil ao Acordo de Basileia — que regula o funcionamento das instituições financeiras em todo mundo — e a revolução da tecnologia da informação, alteraram completamente os métodos e as práticas da atividade bancária nacional, destacando-se a redução e o controle dos custos operacionais e a universalização dos serviços.

Entretanto, é inegável que o Plano Real, de 1994, afetou bastante a economia no Brasil, ao mesmo tempo em que os bancos enfrentavam uma gradual competição com as novas instituições financeiras nacionais, frutos do processo de reestruturação bancária no país e, principalmente, com a entrada de bancos estrangeiros no mercado interno.

Em resposta a esse novo contexto, os bancos procuraram ir além da simples intermediação financeira e passaram a diversificar seus negócios. Conseguiram alavancar suas receitas por meio de tarifas, taxas e comissões, buscando compensar a queda nas margens de intermediação financeira. A formação dos grandes conglomerados financeiros, em escala regional ou nacional, foi uma das principais consequências da reestruturação dos anos de 1990.

Entretanto, a substituição das receitas inflacionárias — provenientes do resultado da aplicação dos depósitos à vista dos clientes em títulos públicos, processo também conhecido como *floating* — por receitas de serviços bancários não representou uma queda significativa na lucratividade dos bancos. Ocorreu, sim, um grande esforço dos bancos em se adaptar ao novo cenário. Dessa forma, as instituições reduziram seus quadros, trocando funcionários por tecnologia da informação, por exemplo, com o objetivo de cortar custos operacionais.

A globalização dos bancos ocorreu, principalmente, impulsionada por dois cenários: a automação do setor e a liberalização dos mercados financeiros. A economia brasileira, sentindo os efeitos da globalização dos anos de 1990, ainda lutava para reduzir seus níveis inflacionários.

Porém, ao abrir sua economia, incrementando exportações e importações, o mercado brasileiro exigiu o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros mais ágeis. Percebeu-se, então, a ineficiência de alguns setores domésticos, industriais ou comerciais, com baixa lucratividade e com a consequente incapacidade de honrar empréstimos bancários.

O corte de subsídios a alguns outros segmentos da economia atuou no mesmo sentido, elevando a inadimplência no sistema bancário. A política monetária restritiva, uma das principais ações do Plano Real no combate ao processo inflacionário, também causou dificuldades a muitos setores da economia.

De 2000 a 2007, houve uma queda de 20% no número de bancos. Vimos também a diminuição do número de bancos nacionais com participação estrangeira, em decorrência da aquisição desses por instituições estrangeiras. A globalização chegara, de fato, ao mercado financeiro brasileiro, reconfigurando o cenário local.

Ao analisarmos os anos de 2004 a 2008, percebemos que a economia brasileira cresceu impulsionada, inicialmente, pela rápida expansão das *commodities* e, na sequência, pelo aumento no consumo das famílias, devido ao maior estímulo ao crédito bancário e aumento da renda familiar.

De 2003 a 2010, assistimos ao acesso popular aos bancos, à abertura de contas correntes simplificadas (veja bancarização no *Capítulo 4*), ao acesso ao crédito consignado, crédito e microcrédito aos consumidores, ao ganho de economia de escala, com fusões e aquisições, e ao aumento da competitividade dos bancos brasileiros.

Essa expansão dos bancos e seus produtos, não somente em variedade, mas, principalmente, em número crescente de clientes, ocorre justamente com a chegada da internet, ainda que com algumas ressalvas e desconfiças iniciais entre clientes e bancos.

Nascia ali, o cenário perfeito para o desenvolvimento de novas tecnologias voltadas para um segmento com custos cada vez maiores e para uma geração de consumidores habituados a um mercado financeiro de intensas mudanças, graças aos inúmeros planos econômicos anunciados da noite para o dia no país.

## **Tecnologia financeira e automação bancária: um breve histórico**

Nenhum setor e nenhuma indústria investiu tanto em tecnologia como as empresas voltadas para a atividade financeira, principalmente os bancos. Com esses investimentos, foi possível buscar maior agilidade nas transações, custos menores e redução de erros operacionais.

Aqui cabe uma pequena observação: a ampla adoção de novas tecnologias pelo mercado financeiro acabou causando, inicialmente, um efeito adverso do ponto de vista humano. Se por um lado toda essa tecnologia e investimentos serviram ao propósito de redução de

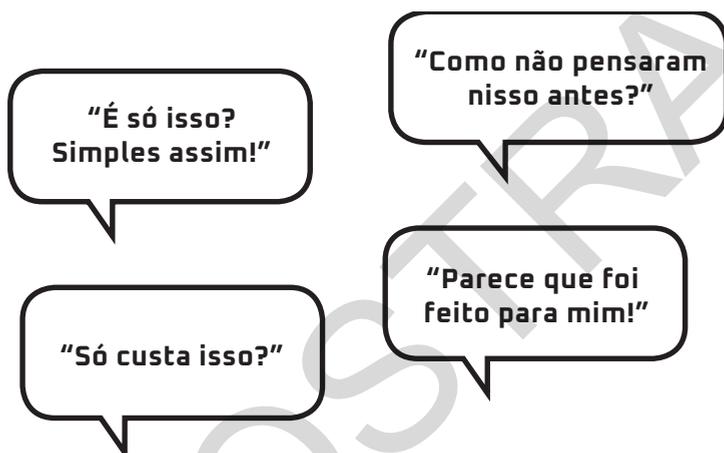
custos e eficiência operacional, também é verdade que, por outro lado, provocou um distanciamento na antiga relação banco–cliente, tirando o foco do usuário. Se, além desses objetivos internos, os bancos estivessem atentos para o que falavam os clientes, certamente estariam mais preparados para lidar com o fenômeno *fintech* no mercado financeiro.

As *fintechs*, que passaram a povoar o mercado financeiro a partir daí, possuem um extremado foco no cliente, tratando-o como um verdadeiro “rei” e entregando uma experiência de consumo que ele nunca havia acreditado ser possível vivenciar. O foco agora estava nele, e isso mudou drasticamente sua percepção sobre provedores de serviços desse setor.

Um caso emblemático é o do Nubank, uma das instituições financeiras mais amadas do país, possuindo uma legião de fãs que declaram seu amor pela marca nas redes sociais e fazem questão de militar em favor da companhia. Além de um atendimento de alta qualidade, a *fintech*, vez ou outra, faz questão de mimar seus clientes com brindes e ações específicas (que vão de sessões de meditação na sede até eventos exclusivos de lançamento de novas funcionalidades).

Além da própria tecnologia, as *fintechs* exercitam com maestria um *marketing one-to-one*, que vem com o objetivo de humanizar e personalizar as relações empresa–cliente. Baseiam-se na individualidade dos clientes e na personalização de produtos e serviços, por meio de um conhecimento do mercado adquirido pelo diálogo e pelo *feedback* de cada cliente. O *marketing one-to-one* ajuda não apenas a conquistar clientes, mas a fidelizá-los. Segundo Philip Kotler, as empresas devem deixar de enfatizar o marketing conquistador de clientes e passar a enfatizar o marketing retentor de clientes.

Essas novas *startups* financeiras passaram a definir seus modelos de negócio e operações a partir das necessidades dos usuários. Parece óbvio, mas não era desse modo que os bancos se relacionavam e enxergavam seus clientes. Bastava ver a reação dos mesmos ao serem apresentados, pela primeira vez, a um produto ou serviço de uma *fintech*.



Os bancos poderiam ter aproveitado os elementos tácitos do contato com os clientes, afinal a história financeira de cada um de nós estava lá, pronta e disponível para ser transformada em conhecimentos aplicados na elaboração de novas soluções, produtos e serviços.

Porém, não deram atenção ao fato de que, apesar de toda tecnologia disponível e da concentração bancária, o fluxo de informações mais importante é o de fora para dentro, do cliente para a empresa.

A automação bancária fez as instituições passarem por uma reengenharia que privilegiava o uso do computador, enfatizava a racionalização dos sistemas, a normatização dos processos e a eficácia dos

controles financeiros e contábeis. As orientações no desenvolvimento de suas soluções eram muito focadas no produto, que, em muitos casos, era imposto ao consumidor, que não dispunha de alternativas à época. Por conta disso, o foco no cliente ficou em segundo plano, fato que abriu espaço para o surgimento das *fintechs*.

## Isso quer dizer que os bancos irão acabar?

Certamente não. Uma afirmação como essa soa muito simplista e estreita. O que temos que ter em mente é que o papel da atividade bancária vem se transformando com o tempo, como já aconteceu em outros momentos da história.

Não há indústria mais forte no país, com ou sem as *fintechs*, do que os bancos. Esse segmento reúne os melhores e mais capacitados profissionais do país.

Verdade seja dita, a automação bancária brasileira é reconhecida mundialmente como referência em qualidade e inovação. É uma das redes bancárias mais integradas, mesmo com uma grande distribuição geográfica. Hoje, entre as aplicações típicas de tecnologia nesse setor, podemos apontar o *internet banking*, os sistemas de gestão empresarial específicos (ERP — Enterprise Resource Planning), os sistemas de relacionamento com os clientes (CRM — Customer Relationship Management), a infraestrutura de comunicação (como, por exemplo, comunicação entre agências bancárias e comunicação entre caixas automáticos), os sistemas de análise de crédito, dentre outros.

Certamente não foi fácil construir toda essa capacitação. Entretanto, a tecnologia da informação, por si só, já não é mais suficiente

para a competitividade, ela deve estar aliada a outros fatores, ou seja, a competitividade organizacional é alavancada pelo melhor uso dos recursos da tecnologia, como forma de melhorar a chamada “jornada do cliente”.

## Gerações e padrões de consumo

Sabemos que o mundo mudou, e muito. Também percebemos que a economia depende da compreensão do comportamento humano, e o fenômeno das *fintechs* tem como uma das principais características buscar soluções para atrair e atender novas gerações.

A utilização da tecnologia já modificou o modo como são prestados os serviços financeiros, mas essa transformação tecnológica e a busca por inovações têm sido acentuadas pela chegada dos *millennials*, ou geração Y, ao mercado financeiro, que por sua vez tem se esforçado para compreender o comportamento desses jovens nascidos entre 1980 e 1997.

Essa geração começou a exigir não somente o acesso online a suas contas e serviços bancários, como também passou a priorizar aqueles que lhe oferecessem uma experiência de consumo adequada a seus valores, crenças e modo de vida.

Foram justamente os *millennials* que ditaram o novo ritmo dessa indústria para os demais grupos sociais. Esses jovens vieram na sequência da chamada geração X (pessoas nascidas entre 1965 e 1980), que, por sua vez, sucedeu os *baby boomers* — pessoas nascidas após a Segunda Guerra Mundial, entre 1946 e 1964.