

## O IMPACTO DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO: UMA ANÁLISE DOS DESAFIOS E OPORTUNIDADES

Maria Inês Vasconcelos<sup>1</sup>

### Resumo:

As fintechs têm sido um elemento disruptivo no setor bancário, transformando significativamente a forma como as instituições financeiras tradicionais operam. Este artigo tem como objetivo examinar o impacto das fintechs no setor bancário, destacando os desafios e oportunidades que surgiram com essa evolução. Além disso, será discutido como as fintechs estão redefinindo a interação entre os clientes e as instituições financeiras, bem como o impacto nas estruturas de mercado existentes. Serão abordados também os aspectos regulatórios que envolvem as fintechs e o setor bancário, e as medidas adotadas para promover uma concorrência justa e garantir a proteção dos consumidores. As fintechs têm sido um elemento disruptivo no setor bancário, transformando significativamente a forma como as instituições financeiras tradicionais operam. Este artigo tem como objetivo examinar o impacto das fintechs no setor bancário, destacando os desafios e oportunidades que surgiram com essa evolução. Além disso, será discutido como as fintechs estão redefinindo a interação entre os clientes e as instituições financeiras, bem como o impacto nas estruturas de mercado existentes. Serão abordados também os aspectos regulatórios que envolvem as fintechs e o setor bancário, e as medidas adotadas para promover uma concorrência justa e garantir a proteção dos consumidores. A análise minuciosa dessas questões permitirá uma compreensão mais ampla das mudanças em curso no setor bancário e o potencial transformador das fintechs.

**Palavras-chave:** Financeiro. Bancários. Impacto. Desafios. Trabalho

### Abstract

Fintechs have been a disruptive element in the banking sector, significantly transforming the way traditional financial institutions operate. This article aims to examine the impact of fintechs on the banking sector, highlighting the challenges and opportunities that have arisen with this evolution. In addition, it will be discussed how fintechs are redefining the interaction between customers and financial institutions, as well as the impact on existing market structures. Regulatory aspects involving fintechs and the banking sector will also be addressed, as well as the measures adopted to promote fair competition and ensure consumer protection. Fintechs have been a disruptive element in the banking sector, significantly transforming the way traditional financial institutions operate. This article aims to examine the impact of fintechs on the banking sector, highlighting the challenges and opportunities that have arisen with this evolution. In addition, it will be discussed how fintechs are redefining the interaction between customers and financial institutions, as well as the impact on existing market structures. Regulatory aspects involving fintechs and the banking sector will also be addressed, as well as the measures adopted to promote fair competition and ensure consumer protection. A thorough analysis of these issues will allow for a broader understanding of the ongoing changes in the banking sector and the transformative potential of fintechs.

**Key-words:** Financial. Banking. Impact. Challenges. Work

<sup>1</sup> VASCONCELOS, Maria Inês Advogada. Graduada em Direito pela UFMG, Pós graduação em Direito Empresarial pela PUC MINAS. Master in Advanced Technologies in Education pela Must University-USA. Doctor in Sciences of Education pela Emil Brunner World University-USA.

## 1. Introdução

O crescimento exponencial das fintechs tem sido notável nas últimas décadas, impulsionado pela inovação tecnológica e pela demanda dos consumidores por serviços financeiros mais ágeis e personalizados. Essas startups financeiras utilizam tecnologias como inteligência artificial, aprendizado de máquina, blockchain e análise de dados para oferecer uma variedade de serviços, incluindo pagamentos, empréstimos, investimentos, gestão financeira e muito mais. Consequentemente, elas desafiaram o domínio tradicional dos bancos e redefiniram a dinâmica do setor bancário, interferindo na organização do trabalho bancário.

O crescimento acelerado das fintechs trouxe consigo desafios regulatórios e de segurança para o setor bancário. As autoridades reguladoras precisam adaptar suas políticas e regulamentações para garantir um ambiente seguro e estável para a inovação fintech, ao mesmo tempo em que protegem os interesses dos consumidores. A segurança cibernética também se tornou uma preocupação essencial, uma vez que as transações financeiras digitais estão mais suscetíveis a ameaças de hackers e ataques maliciosos. É necessário desenvolver medidas robustas de segurança e promover a cooperação entre as fintechs e os órgãos reguladores para garantir a confiança dos usuários e a integridade do sistema financeiro.

É mister, enfatizar que a ciência do direito sempre se arrima no fato social como pilar da observação magna, O fato social muita das vezes é mais dinâmico que o ordenamento jurídico. As condições evolucionais e existenciais sempre mutáveis antecedem a norma (Raó, 1952).

Ninguém pode negar o progresso, nem mesmo os bancários. Se há algum fato incontestável nos pós modernidade é o avanço tecnológico. A tecnologia desponta como catequese, interferindo na organização do trabalho, abalando algumas posições clássicas.

Os bancos não são como antigamente. Deixaram de ser analógicos e estão completamente retrofitados pelas inovações tecnológicas.

O surgimento das fintechs também tem impulsionado mudanças na cultura e no comportamento dos consumidores. Com a oferta de serviços financeiros mais acessíveis e personalizados, as fintechs têm incentivado a adoção de novos hábitos financeiros, como o uso de aplicativos móveis para pagamentos e gerenciamento de finanças pessoais. Essa transformação no comportamento do consumidor tem desafiado os modelos tradicionais de negócios do setor bancário, que precisam se adaptar para atender às expectativas em constante evolução dos clientes.

Contudo, vale ressaltar que no âmbito do setor financeiro, as relações de trabalho vêm sofrendo mutações que tem impacto direto na vida dos trabalhadores. Na inteligência de (ANTUNES, 2018):

“Trata-se de uma hegemonia da lógica financeira que, para além de sua dimensão econômica, atinge todos os âmbitos da vida social, dando um novo conteúdo aos modos de trabalho e de vida, sustentados na volatilidade, na efemeridade e na descartabilidade sem limites. É a lógica do curto prazo, que incentiva a “permanente inovação” no campo da tecnologia, dos novos produtos financeiros e da força de trabalho, tornando obsoletos e descartáveis os homens e mulheres que trabalham. São tempos de desemprego estrutural, de trabalhadores e trabalhadoras empregáveis no curto prazo, por meio das (novas e) precárias formas de trabalho, em que terceirização, informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade são mecanismos vitais, tanto para a preservação quanto para a ampliação da sua lógica.”

Destarte, as fintechs têm desempenhado um papel importante na promoção da inclusão financeira. Ao oferecer soluções inovadoras e acessíveis, elas têm alcançado segmentos da população que antes estavam subatendidos pelo sistema financeiro tradicional, como os desbanckarizados e os de baixa renda. Através de tecnologias avançadas e modelos de negócios mais eficientes, as fintechs têm reduzido barreiras e democratizado o acesso a serviços financeiros, contribuindo para a redução das desigualdades socioeconômicas.

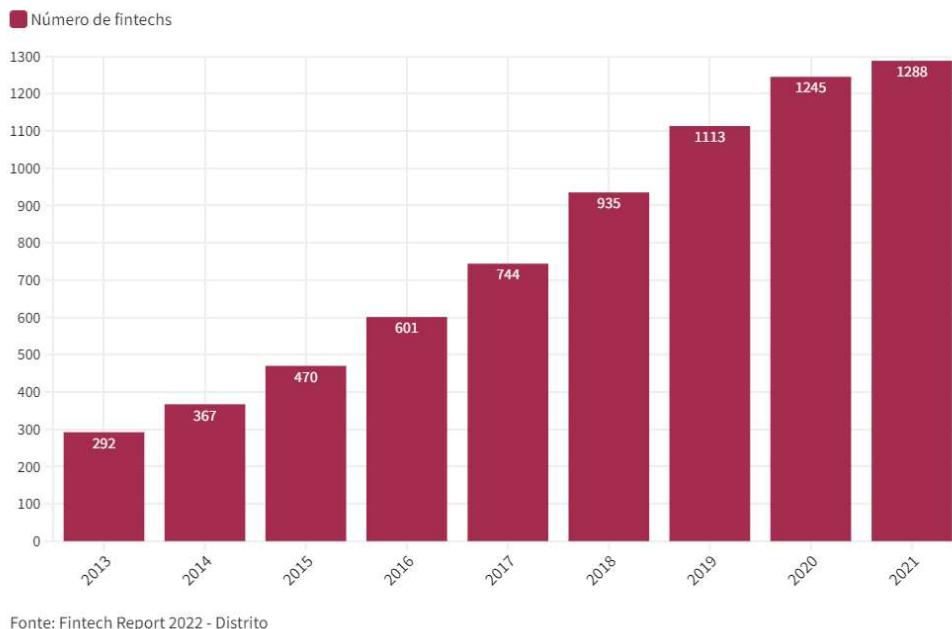
É importante destacar que as fintechs enfrentam desafios próprios, como a obtenção de financiamento, a escalabilidade dos negócios e a concorrência acirrada. A busca por investimentos e parcerias estratégicas é fundamental para o crescimento sustentável dessas empresas. Além disso, a regulação adequada e a conformidade com as normas são essenciais para garantir a estabilidade do setor e a confiança dos investidores e dos clientes. O monitoramento constante do ambiente regulatório e a adaptação às mudanças são cruciais para o sucesso contínuo das fintechs.

## 2. Desafios enfrentados pelas instituições bancárias

As fintechs trouxeram uma série de desafios para as instituições bancárias estabelecidas. Elas apresentam uma ameaça competitiva, uma vez que oferecem serviços mais eficientes, custos reduzidos e uma experiência do cliente mais aprimorada. Além disso, a capacidade das fintechs de se adaptarem rapidamente às mudanças tecnológicas e às demandas do mercado lhes confere uma vantagem significativa. Os bancos tradicionais precisam se reinventar e buscar parcerias ou adotar estratégias de inovação para acompanhar o ritmo acelerado das fintechs.



### Crescimento do ecossistema brasileiro de fintechs ano a ano



Fonte: Fintech Report 2022 - Distrito

Para enfrentar os desafios apresentados pelas fintechs, os bancos estabelecidos estão adotando diferentes abordagens. Muitas instituições financeiras estão buscando a colaboração e parcerias com as fintechs, aproveitando sua expertise tecnológica e agilidade para impulsionar a inovação interna. Essas parcerias podem resultar em sinergias e na combinação de recursos, permitindo que os bancos tradicionais ofereçam serviços mais eficientes e personalizados aos clientes.

Com efeito, algumas garantias fundamentais dos trabalhadores podem sofrer impactos consideráveis e até certo ponto esse impactos podem comprometer garantias fundamentais dos trabalhadores, e não se pode esquecer o que determina a Constituição Federal (ARTIGO 7º):

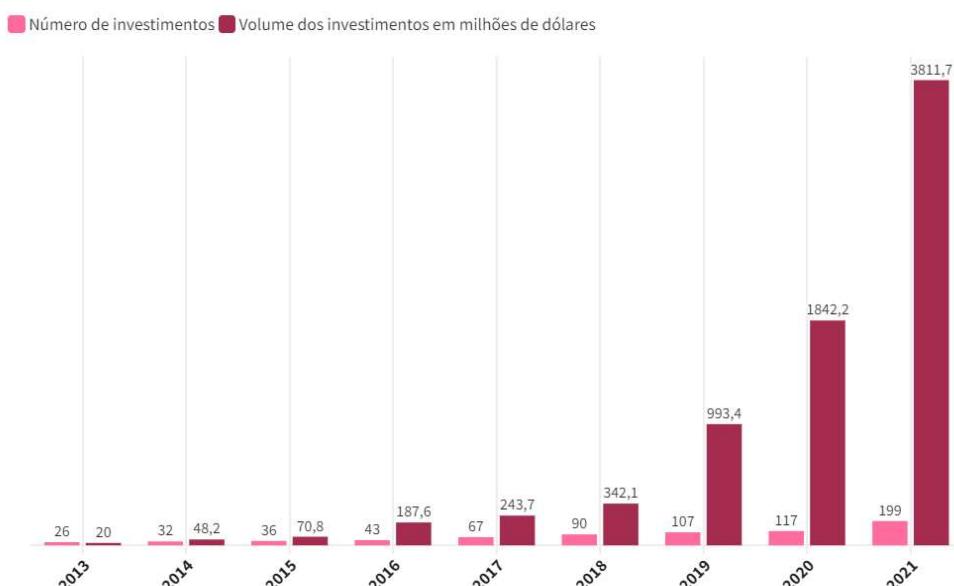
“São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem a melhoria de sua condição social. Por sua vez, a referida norma constitucional também assegura a “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança”

Além disso, os bancos estão investindo em tecnologia e digitalização para melhorar sua competitividade. Eles estão desenvolvendo seus próprios aplicativos móveis, plataformas de pagamento online e soluções de atendimento ao cliente baseadas em inteligência artificial. Esses

esforços visam melhorar a experiência do cliente, simplificar os processos e oferecer serviços mais convenientes.

Outra estratégia adotada pelos bancos é a criação de unidades de inovação internas ou a aquisição de fintechs estabelecidas. Essa abordagem permite que os bancos aproveitem o conhecimento e a tecnologia das fintechs para impulsionar sua transformação digital e desenvolver novos produtos e serviços. Dessa forma, os bancos podem combinar a confiança e a solidez de uma instituição estabelecida com a agilidade e a inovação trazidas pelas fintechs.

### Investimentos recebidos pelas fintechs brasileiras



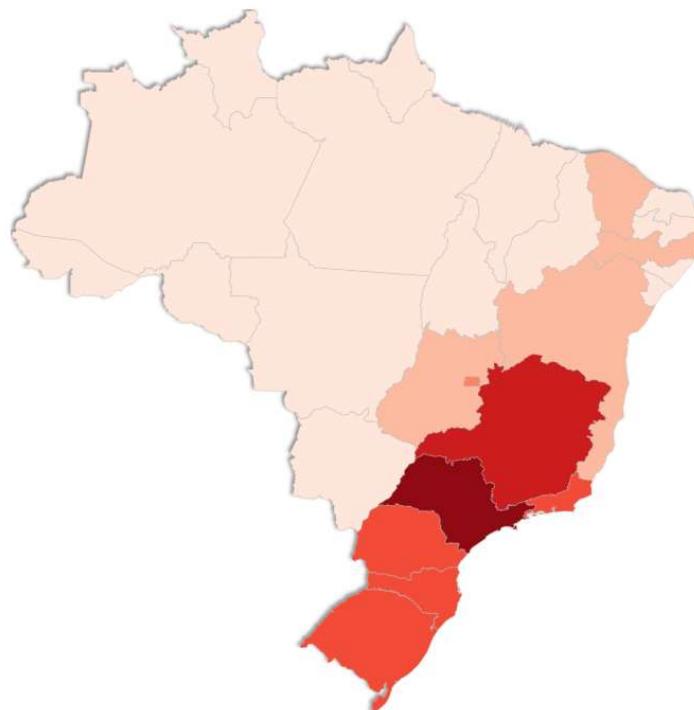
Fonte: Fintech Report 2022

Por fim, os bancos também estão explorando a melhoria da educação financeira e a conscientização dos clientes sobre os riscos e benefícios das fintechs. Eles estão investindo em programas de educação financeira e em iniciativas de transparência para garantir que os clientes possam tomar decisões informadas ao utilizar os serviços oferecidos pelas fintechs.

Em resumo, as instituições bancárias tradicionais estão respondendo aos desafios apresentados pelas fintechs através de parcerias, investimentos em tecnologia, inovação interna e melhoria da educação financeira. Essas estratégias visam garantir sua relevância no mercado e oferecer aos clientes serviços financeiros eficientes, personalizados e seguros em um cenário cada vez mais digital e competitivo.

Onde estão as sedes das fintechs brasileiras

1 5 10 20 45



Fonte: Associação Brasileira de Startups • 2021

### 3. Oportunidades para as instituições bancárias

Apesar dos desafios, as fintechs também representam oportunidades para as instituições bancárias. Muitos bancos têm buscado colaborações e parcerias com fintechs para aproveitar sua experiência tecnológica e aprimorar seus próprios serviços. Além disso, a adoção de práticas e soluções fintech pode ajudar os bancos a melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e expandir sua base de clientes. A implementação de tecnologias como chatbots, análise de big data e automação de processos pode aumentar a produtividade e a agilidade dos bancos tradicionais.

As fintechs também estão impulsionando a inovação no setor bancário, incentivando os bancos tradicionais a repensarem seus modelos de negócio e a explorarem novas oportunidades. Por exemplo, algumas instituições financeiras estão desenvolvendo seus próprios produtos e serviços baseados em tecnologias similares às das fintechs, visando atender às demandas dos clientes por conveniência e personalização.

Além disso, a competição trazida pelas fintechs está incentivando os bancos a melhorarem sua experiência do cliente. Os bancos estão investindo em interfaces digitais mais amigáveis,

oferecendo aplicativos móveis intuitivos, simplificando processos e reduzindo a burocracia. Isso beneficia tanto os clientes das instituições bancárias tradicionais quanto os usuários das fintechs, uma vez que a concorrência leva a uma melhoria geral nos serviços financeiros disponíveis.

Outra oportunidade proporcionada pelas fintechs é a diversificação de receitas para os bancos. Ao incorporar produtos e serviços inovadores, como soluções de pagamento digital, gerenciamento de investimentos automatizados e empréstimos peer-to-peer, os bancos podem expandir seu portfólio e atingir novos segmentos de mercado.

Não obstante, as fintechs estão contribuindo para a inclusão financeira, tornando os serviços financeiros mais acessíveis e disponíveis para populações anteriormente subatendidas. Os bancos tradicionais podem se beneficiar dessa tendência, expandindo sua presença e oferecendo soluções financeiras para esses segmentos, ao mesmo tempo em que aproveitam as tecnologias e as melhores práticas desenvolvidas pelas fintechs.

Em síntese, embora as fintechs representem desafios para os bancos estabelecidos, elas também trazem oportunidades significativas. Ao colaborar com fintechs, adotar práticas inovadoras e melhorar a experiência do cliente, os bancos tradicionais podem se posicionar de forma competitiva no cenário financeiro em constante evolução. A cooperação entre as instituições bancárias e as fintechs pode levar a uma combinação bem-sucedida de expertise, tecnologia e confiança para atender às necessidades dos clientes e impulsionar o setor financeiro como um todo.

#### **4. Redefinindo a interação cliente-instituição financeira**

Uma das maiores transformações trazidas pelas fintechs é a redefinição da interação entre os clientes e as instituições financeiras. As fintechs têm se destacado na oferta de experiências de usuário personalizadas, interfaces amigáveis e processos simplificados.

Essa abordagem centrada no cliente tem levado as instituições bancárias tradicionais a repensarem sua forma de se relacionar com os clientes. Os bancos estão investindo em tecnologias de atendimento ao cliente, como chatbots e assistentes virtuais, para fornecer suporte rápido e eficiente, além de oferecer canais de comunicação mais acessíveis, como aplicativos de mensagens instantâneas.

Além disso, as fintechs estão promovendo a transparência e a democratização das informações financeiras. Por meio de aplicativos e plataformas online, elas disponibilizam aos

clientes informações claras sobre seus gastos, investimentos e finanças pessoais. Isso capacita os usuários a tomarem decisões mais informadas e a gerenciarem melhor suas finanças.

Com a modernização e novas tecnologias há novos cenários e novas formas de se trabalhar. Há também um desafio para a ciência do direito de compreender os novos modelos dessas relações de trabalho, não mais analógicas. Essa visão é corroborada por Viana, quando o mesmo afirma que as regras de proteção – rígidas, homogêneas e fortes – pareciam réplicas dos operários, brasileiros ou não, que as tinham feito nascer. Operários firmes, decididos, uniformes, marchando firme nas greves. Hoje, ao contrário, o que temos são trabalhadores e normas cada vez mais frágeis, diferenciados, efêmeros, moles. (VIANA,2012).

Nessa direção e sentido a nova ordem das relações de consumo e também de poder em que os avanços da automação e também da tecnologia da informação (GLINA 2010) afirma que na mesma medida que essas novas tecnologias trouxeram intensificações de recursos, na mesma medida e proporção existiu e ainda existe uma nova intensificação do trabalho, com novas solicitações e urgências de demandas aos trabalhadores em todos os níveis hierárquicos.

Outro aspecto relevante é o uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial e aprendizado de máquina, pelas fintechs para analisar dados financeiros e comportamentais dos clientes. Isso permite o desenvolvimento de algoritmos e modelos preditivos que ajudam na oferta de produtos e serviços personalizados. Os bancos tradicionais estão adotando essa abordagem orientada por dados para melhorar a segmentação de mercado e oferecer soluções financeiras mais relevantes.

As fintechs também têm impulsionado a adoção de pagamentos digitais e a redução do uso de dinheiro físico. Com soluções como carteiras digitais e pagamentos por aproximação, as transações financeiras se tornam mais rápidas, seguras e convenientes. Essa mudança para pagamentos digitais está remodelando o setor financeiro e criando novas oportunidades de negócio para as instituições bancárias tradicionais.

Além disso, as fintechs têm se mostrado mais flexíveis e ágeis na criação e adaptação de produtos financeiros. Elas são capazes de lançar inovações rapidamente e testar novos modelos de negócio, enquanto os bancos tradicionais, muitas vezes, enfrentam processos burocráticos e estruturas hierárquicas que dificultam a agilidade. Essa capacidade de experimentação e agilidade das fintechs tem impulsionado a inovação em todo o setor financeiro.

É importante destacar que as fintechs estão desafiando as estruturas de mercado existentes, promovendo uma maior concorrência no setor bancário. As instituições financeiras tradicionais estão

enfrentando pressão para se adaptarem e oferecerem serviços mais competitivos, resultando em benefícios para os consumidores, como taxas mais baixas, maior diversidade de produtos e serviços, e uma experiência do cliente aprimorada.

No geral, as fintechs têm impactado profundamente a forma como os clientes interagem com as instituições financeiras, impulsionando a personalização, a transparência, a inovação e a concorrência no setor. Essa evolução traz benefícios tanto para os clientes, que têm acesso a serviços financeiros mais eficientes e personalizados, quanto para as instituições bancárias tradicionais, que podem se reinventar e se adaptar às demandas do mercado em constante mudança.

### **Considerações finais**

Em conclusão, as fintechs têm desempenhado um papel significativo na disruptão do setor bancário, trazendo consigo tanto desafios quanto oportunidades. Sua capacidade de redefinir a interação entre os clientes e as instituições financeiras, impulsionada por experiências personalizadas e processos simplificados, têm moldado a forma como os serviços financeiros são entregues. Além disso, as fintechs têm promovido a competição no setor, desafiando as estruturas de mercado existentes e incentivando os bancos tradicionais a se reinventarem.

No entanto, essa evolução também acarreta desafios regulatórios e de segurança, que precisam ser enfrentados de forma adequada. A adaptação das políticas e regulamentações é necessária para garantir um ambiente seguro e estável para a inovação fintech, ao mesmo tempo em que protege os interesses dos consumidores. A segurança cibernética é uma preocupação fundamental, dada a natureza digital das transações financeiras, exigindo a implementação de medidas robustas e a colaboração entre as fintechs e os órgãos reguladores.

Apesar dos desafios, as fintechs também representam oportunidades valiosas para as instituições bancárias tradicionais. A colaboração e parceria com fintechs podem trazer expertise tecnológica e impulsionar a inovação interna dos bancos. Além disso, a adoção de soluções fintech pode melhorar a eficiência operacional, reduzir custos e expandir a base de clientes das instituições financeiras.

Em última análise, a análise minuciosa do impacto das fintechs no setor bancário revela a magnitude das transformações em curso. A compreensão dessas mudanças é essencial para que as instituições bancárias tradicionais possam se adaptar e prosperar nesse cenário em constante

evolução. A adoção de estratégias inovadoras, investimentos em tecnologia, parcerias estratégicas e uma abordagem centrada no cliente são fundamentais para que os bancos tradicionais aproveitem as oportunidades oferecidas pelas fintechs e se mantenham competitivos no setor bancário do futuro.

## Referências bibliográficas

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão: o novo proletário de serviços na era digital.** São Paulo: Boitempo, 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

GLINA, Débora Mirian Raab. **Saúde Mental do Trabalho: Da Teoria à Prática.** São Paulo: Editora Roca, 2010.

INSPER. **Número de fintechs brasileiras é quatro vezes maior do que há 10 anos.** Disponível em:

<https://www.insper.edu.br/noticias/numero-de-fintechs-brasileiras-e-quatro-vezes-maior-do-que-ha-10-anos/>. Acesso em: 28/05/2023.

RAÓ, Vicente. **O direito e a vida dos Direitos.** 1<sup>a</sup> ed. São Paulo: Max Limonad, 1952.

VIANA, Marcio Túlio. In: **As várias faces da terceirização.** O que há de novo em Direito do Trabalho, 2<sup>a</sup> ed. São Paulo: Ltr, 2012, p.504.