

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Pietro Enrico Victorio

O IMPACTO DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Bacharelado em Administração

São Paulo

2025

Pietro Enrico Victorio

O IMPACTO DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, orientado pelo Professor Crisomar Lobo de Souza, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

São Paulo

2025

Pietro Enrico Victorio

O IMPACTO DAS FINTECHS NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, orientado pelo Professor Crisomar Lobo de Souza, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Professor Orientador Crisomar Lobo de Souza

Professor

São Paulo, 2025

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao professor orientador Crisomar Lobo de Souza, que me auxiliou ao longo do curso para o meu desenvolvimento pessoal e a todos os docentes que tive a oportunidade de conhecer e aprender como evoluir como ser humano.

Aos meus pais, Décio Assumpção Victorio e Rosely Tavares Victorio e minha irmã Isabella Victorio, que sempre me motivaram e incentivaram a ser uma pessoa melhor, me proporcionando todas as oportunidades de evoluir, sem eles nada disso seria possível.

RESUMO

O avanço tecnológico e a digitalização dos serviços financeiros impulsionaram o surgimento das fintechs no Brasil, especialmente a partir da década de 2010, intensificando a competitividade no setor bancário e estimulando a modernização dos bancos tradicionais. Essas empresas ampliaram o acesso a serviços financeiros por meio de soluções ágeis e acessíveis, promovendo inclusão de públicos antes negligenciados, como microempreendedores e consumidores de baixa renda. Ao mesmo tempo, sua expansão trouxe desafios regulatórios e de segurança, demandando respostas do Banco Central, como o Sandbox Regulatório e o Open Finance. Nesse contexto, as fintechs não apenas redefinem a relação entre bancos, clientes e tecnologia, mas também impulsionam uma reconfiguração estrutural do sistema financeiro brasileiro, alinhada às tendências globais de inovação e digitalização.

Palavras-chave: Fintechs. Setor bancário. Inovação financeira. Inclusão financeira. Open Finance.

ABSTRACT

The technological advancement and digitalization of financial services have driven the rise of fintechs in Brazil, especially from the 2010s onward, intensifying competition in the banking sector and encouraging traditional banks to modernize. These companies expanded access to financial services through agile and accessible solutions, promoting inclusion among previously underserved groups such as microentrepreneurs and low-income consumers. At the same time, their growth introduced regulatory and security challenges, requiring responses from the Central Bank, such as the Regulatory Sandbox and Open Finance. In this context, fintechs not only redefine the relationship between banks, customers, and technology but also drive a structural reconfiguration of the Brazilian financial system, aligned with global trends in innovation and digitalization.

Keywords: Fintechs. Banking sector. Financial innovation. Financial inclusion. Open Finance.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
1.1 PROBLEMA.....	7
1.2 OBJETIVO GERAL.....	8
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	8
1.5 JUSTIFICATIVA.....	9
2. REVISÃO TEÓRICA	10
2.1 CONCEITO E EVOLUÇÃO DAS FINTECHS.....	10
2.2 MODELOS DE NEGÓCIOS E TECNOLOGIAS ENVOLVIDAS.....	11
2.3 O SISTEMA BANCÁRIO TRADICIONAL NO BRASIL.....	12
2.4 COMPETIÇÃO E COOPERAÇÃO.....	14
2.5 REGULAÇÃO E O PAPEL DO BANCO CENTRAL.....	16
3. METODOLOGIA	19
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	19
3.2 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	19
3.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	20
4. ANÁLISE	21
4.1 INTRODUÇÃO.....	21
4.2 IMPACTO NO MERCADO BANCÁRIO.....	21
4.3 ESTRATÉGIA E ADAPTAÇÃO DOS BANCOS.....	22
4.4 TECNOLOGIA E INOVAÇÃO.....	22
4.5 REGULAÇÃO E SEGURANÇA.....	23
4.6 FUTURO DO SETOR.....	23
5. CONCLUSÃO	24
6. REFERÊNCIAS	26

1. INTRODUÇÃO

O setor financeiro brasileiro está passando por uma profunda transformação impulsionada pela inovação tecnológica. A ascensão das fintechs — empresas que aliam tecnologia à oferta de produtos e serviços financeiros — tem desafiado o modelo tradicional dos bancos, promovendo uma verdadeira revolução na forma como os consumidores acessam, contratam e se relacionam com serviços financeiros. Com soluções mais ágeis, acessíveis e centradas no usuário, as fintechs têm atraído milhões de brasileiros que antes enfrentavam dificuldades para acessar crédito, abrir contas ou realizar investimentos.

Essa mudança estrutural no sistema financeiro vem se intensificando nos últimos anos, especialmente com o avanço da digitalização, o fortalecimento de políticas de inclusão financeira e o surgimento de regulamentações favoráveis, como o Open Finance e o PIX. Em resposta, os bancos tradicionais se viram obrigados a rever suas estratégias, investir em tecnologia e reconfigurar seus modelos operacionais para manter sua competitividade.

Neste cenário, é fundamental analisar os impactos que as fintechs vêm causando no setor bancário brasileiro, compreendendo as mudanças nos padrões de consumo, nos produtos ofertados e nas dinâmicas de mercado. A proposta deste trabalho é justamente contribuir com essa reflexão, investigando como essa nova realidade está remodelando o panorama financeiro nacional.

1.1 Problema de pesquisa

A presença crescente das fintechs no Brasil levanta uma série de questionamentos sobre os efeitos que essas novas empresas estão gerando no sistema bancário tradicional. Com modelos de negócio flexíveis, foco em experiência do usuário e forte uso de dados e tecnologia, essas startups vêm conquistando fatias de mercado antes dominadas exclusivamente pelos grandes bancos.

Diante disso, a principal questão que orienta este trabalho é:

Quais são os principais impactos que as fintechs têm causado no setor bancário brasileiro, e de que forma os bancos tradicionais estão se adaptando para enfrentar essa nova concorrência digital?

Essa pergunta central busca explorar os efeitos econômicos, estratégicos e operacionais dessa transformação, bem como os desafios e oportunidades que surgem para os players tradicionais do mercado.

1.2 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é analisar os impactos das fintechs no setor bancário brasileiro, considerando as principais mudanças na estrutura do mercado, na relação com os consumidores, na forma de prestação de serviços financeiros e nas estratégias de resposta adotadas pelos bancos tradicionais

1.3 Objetivos específicos

- Estudar a evolução do ecossistema de fintechs no Brasil e suas principais áreas de atuação, como crédito, pagamentos e investimentos.
- Analisar a forma como as fintechs têm transformado os modelos de negócio e os serviços oferecidos pelos bancos, bem como as estratégias adotadas por essas instituições para se adaptar à nova realidade.
- Avaliar o comportamento dos consumidores diante dessas mudanças.

Identificar tendências e perspectivas para o futuro do setor bancário em um cenário cada vez mais digitalizado.

1.4 Delimitação do estudo

Este estudo estará restrito à análise do cenário brasileiro, focando nos impactos causados pelas fintechs no setor bancário entre os anos de 2015 e 2025. Esse período foi escolhido por representar o momento de consolidação e crescimento mais significativo das fintechs no país. A pesquisa abordará principalmente as fintechs voltadas ao público final, como aquelas que atuam nos segmentos de crédito, meios de pagamento, investimentos e bancos digitais. Serão utilizadas fontes secundárias, como relatórios de mercado, dados públicos, artigos acadêmicos e notícias especializadas, além de possíveis estudos de caso. Não serão abordadas, neste trabalho, fintechs exclusivamente voltadas ao mercado corporativo ou à infraestrutura bancária, mantendo o foco nas relações entre fintechs, bancos tradicionais e consumidores individuais.

1.5 Justificativa

A relevância deste tema se justifica pelo impacto expressivo que as fintechs vêm exercendo sobre o sistema bancário brasileiro. Essas empresas representam uma alternativa inovadora aos serviços financeiros convencionais, oferecendo soluções mais acessíveis, digitais e personalizadas. Esse fenômeno tem promovido uma quebra de paradigmas na forma como as pessoas se relacionam com o dinheiro e os serviços financeiros, o que torna essencial compreender seus efeitos sobre os bancos tradicionais. Além disso, o tema é atual e estratégico, despertando interesse de profissionais do setor financeiro, reguladores, investidores e consumidores. Do ponto de vista acadêmico, o estudo contribui para o aprofundamento do debate sobre inovação, concorrência e transformação digital no sistema bancário. Para o autor, enquanto estudante, o trabalho também representa uma oportunidade de desenvolver uma análise crítica sobre o mercado financeiro nacional, adquirindo conhecimentos que poderão ser aplicados em sua futura atuação profissional.

2. REVISÃO TEÓRICA

2.1 Conceito e evolução das fintechs

O termo *fintech* é resultado da junção das palavras *financeiro* e *technology* (tecnologia), representando empresas que utilizam tecnologias inovadoras para oferecer serviços financeiros de forma mais eficiente, acessível e digital. Segundo Schueffel (2016), *fintechs* são organizações que aliam inovação tecnológica com serviços financeiros para gerar novos produtos, modelos de negócio ou canais de entrega, promovendo mudanças disruptivas no setor bancário tradicional.

A origem das *fintechs* remonta à década de 1990, quando instituições financeiras começaram a digitalizar suas operações. Contudo, foi após a crise financeira global de 2008 que essas empresas ganharam protagonismo, devido à perda de confiança nos grandes bancos e à demanda por alternativas mais transparentes e ágeis. De acordo com Gai, Qiu e Sun (2018), o ambiente pós-crise criou uma janela de oportunidade para novos entrantes que ofereciam soluções tecnológicas com menor custo e maior inclusão financeira.

No Brasil, o desenvolvimento das *fintechs* foi impulsionado por fatores como o alto índice de bancarização digital, a ampla penetração de smartphones e a concentração bancária que gerava insatisfação dos clientes. Conforme destaca Souza e Barbosa (2020), o mercado brasileiro tornou-se fértil para startups financeiras devido à combinação entre inovação, regulação progressista e demandas sociais por serviços mais inclusivos.

A evolução das *fintechs* também está ligada ao avanço de tecnologias como inteligência artificial, blockchain, big data e computação em nuvem, que permitiram a criação de soluções mais seguras e personalizadas. Segundo Arner, Barberis e Buckley (2017), essas tecnologias viabilizam o surgimento de novos modelos de negócios, como empréstimos peer-to-peer, pagamentos instantâneos e assessorias de investimento automatizadas (robôs-advisors), desafiando diretamente os modelos tradicionais.

Além disso, o papel do Banco Central do Brasil tem sido fundamental na criação de um ambiente favorável à inovação. Programas como o Sandbox Regulatório e a implementação do sistema de pagamentos instantâneos (PIX) demonstram o interesse do regulador em fomentar a concorrência e modernização do setor. De acordo com Lima e Coelho (2021), essas iniciativas

criaram um ecossistema mais equilibrado entre fintechs e bancos, ampliando a oferta de serviços ao consumidor final.

2.2 Modelos de negócios e tecnologias envolvidas

Os modelos de negócios das fintechs são diversos e refletem a fragmentação e especialização do setor financeiro digital. Segundo Lee e Shin (2018), as fintechs podem ser classificadas em categorias como pagamentos digitais, empréstimos, gestão de investimentos, seguros, *crowdfunding* e infraestrutura financeira. Essa segmentação permite que startups foquem em nichos específicos, oferecendo soluções mais ágeis, customizadas e com menor custo operacional do que os bancos tradicionais.

As fintechs de pagamento, como PicPay e Mercado Pago, são exemplos de empresas que transformaram a forma como consumidores realizam transações no Brasil. Elas utilizam tecnologias como QR Code, contactless e aplicativos móveis para facilitar operações financeiras cotidianas. De acordo com Dias e Ramos (2021), essas soluções reduzem a dependência do dinheiro físico e promovem maior inclusão financeira, especialmente entre os desbancarizados.

Outro modelo relevante é o de crédito peer-to-peer (P2P), no qual plataformas conectam diretamente tomadores e investidores, eliminando intermediários financeiros tradicionais. Conforme argumentam Milne e Parboteeah (2016), esse modelo democratiza o acesso ao crédito e permite a personalização de taxas, representando uma alternativa ao sistema bancário, especialmente para pequenas empresas e pessoas com histórico limitado de crédito.

Na área de investimentos, surgiram os chamados robo-advisors, plataformas que utilizam algoritmos para oferecer serviços automatizados de gestão de carteiras. Essas soluções ampliam o acesso de pequenos investidores a estratégias antes restritas a clientes de alta renda. Segundo Sironi (2016), a automatização reduz custos operacionais e melhora a eficiência do processo decisório, além de permitir escalabilidade para as fintechs.

As tecnologias mais utilizadas pelas fintechs incluem big data, blockchain, inteligência artificial (IA), machine learning e computação em nuvem. O uso de big data e IA permite analisar grandes volumes de dados para prever comportamentos de clientes, identificar fraudes e oferecer produtos personalizados. De acordo com Zavolokina et al. (2016), essas tecnologias

são os pilares da inovação nas fintechs, permitindo diferenciação estratégica frente aos bancos convencionais.

O blockchain, por sua vez, vem sendo explorado para aumentar a segurança e a transparência de transações financeiras. A descentralização e a imutabilidade dos registros tornam essa tecnologia atraente para operações como remessas internacionais, registros contábeis e contratos inteligentes. Segundo Tapscott e Tapscott (2017), o blockchain representa um potencial revolucionário para o sistema financeiro global, embora seu uso ainda esteja em estágio inicial na maioria das fintechs brasileiras.

2.3 O sistema bancário tradicional no Brasil

O sistema bancário brasileiro é caracterizado por sua solidez, alta regulação e significativa concentração de mercado. Desde os anos 1990, com a implementação do Plano Real e o fortalecimento da atuação do Banco Central do Brasil (BCB), o país passou por profundas transformações no setor financeiro, culminando em um modelo bancário mais estável, porém concentrado. Segundo dados do Banco Central (2022), cerca de 80% dos ativos bancários estão sob controle de cinco grandes instituições financeiras, o que limita a competição e cria barreiras de entrada para novos players.

A concentração bancária no Brasil não é um fenômeno recente. Ela se intensificou ao longo das décadas devido a fusões, aquisições e à saída de bancos menores, que não resistiram às exigências regulatórias e à instabilidade macroeconômica. Como destacam Puga e Faria (2013), esse processo levou à consolidação de conglomerados financeiros verticalizados, que oferecem uma ampla gama de produtos e serviços, mas cuja estrutura burocrática torna difícil a personalização e a agilidade no atendimento ao cliente.

Outro aspecto relevante é o elevado spread bancário, ou seja, a diferença entre o custo de captação dos bancos e a taxa cobrada nos empréstimos concedidos. O Brasil historicamente apresenta um dos spreads mais altos do mundo, reflexo de fatores como risco de inadimplência, carga tributária, ineficiências operacionais e falta de concorrência. De acordo com Nakane e Alencar (2020), esse cenário contribui para a exclusão de parte da população do sistema financeiro formal, gerando oportunidades para fintechs que oferecem crédito a taxas mais acessíveis.

Apesar da solidez, o sistema bancário brasileiro apresenta um déficit em termos de inclusão financeira. Embora o índice de bancarização tenha crescido nas últimas décadas, ainda existem milhões de brasileiros sem acesso pleno a serviços como crédito, investimentos e seguros. Segundo o Instituto Locomotiva (2021), mais de 34 milhões de brasileiros vivem fora do sistema bancário tradicional ou o utilizam de forma muito limitada, principalmente devido a barreiras de entrada como exigência de comprovantes de renda e taxas elevadas.

A digitalização do setor bancário tradicional ocorreu de maneira tardia e, em muitos casos, reativa às transformações trazidas pelas fintechs. A partir da década de 2010, os grandes bancos passaram a investir fortemente em canais digitais, aplicativos e automação de serviços, buscando modernizar sua atuação e atender a um público cada vez mais conectado. Segundo Diniz, Cernev e Rodrigues (2019), a transformação digital nos bancos tradicionais costuma ser conservadora e voltada para a eficiência operacional, o que difere da abordagem disruptiva e centrada no cliente das fintechs.

Além disso, a cultura organizacional dos bancos tradicionais é frequentemente apontada como um entrave à inovação. Estruturas hierárquicas rígidas, aversão ao risco e processos burocráticos dificultam a rápida adoção de novas tecnologias e respostas ágeis às demandas do mercado. Como destacam Arner, Barberis e Buckley (2017), a burocracia institucional típica dos grandes bancos os torna menos adaptáveis frente à concorrência de startups mais leves e flexíveis, que conseguem inovar de maneira contínua e com custos reduzidos.

O relacionamento com os clientes também apresenta diferenças significativas. Nos bancos tradicionais, esse vínculo é muitas vezes impessoal, burocrático e baseado em práticas padronizadas. Em contrapartida, fintechs se destacam pela experiência do usuário, com interfaces simples, atendimento humanizado por canais digitais e personalização de produtos com base em análise de dados. Como observa Sironi (2016), a nova geração de consumidores valoriza mais a experiência do que a tradição bancária, o que representa um desafio para as instituições tradicionais.

A atuação do Banco Central como órgão regulador é outro fator determinante na configuração do sistema bancário. A atuação rígida da autarquia garantiu estabilidade e segurança ao setor, mas também contribuiu para um ambiente menos propício à inovação. De acordo com De Paula e Alves Jr. (2015), a regulação prudencial adotada no Brasil visa mitigar riscos sistêmicos, mas

acaba dificultando a entrada de novos agentes financeiros, especialmente aqueles baseados em modelos inovadores que ainda não se enquadram nas normas existentes.

No entanto, essa realidade começou a mudar com iniciativas do próprio Banco Central para fomentar a inovação, como a Agenda BC#, que inclui medidas como o Open Banking e o PIX. Essas ferramentas vêm alterando o paradigma do sistema bancário ao promover maior transparência, interoperabilidade e competição. Conforme Lima e Coelho (2021), tais iniciativas representam um avanço regulatório que visa equilibrar as forças entre bancos e fintechs, ao mesmo tempo em que aumenta o poder de escolha dos consumidores.

Por fim, em resposta à pressão competitiva imposta pelas fintechs, muitos bancos tradicionais têm buscado alternativas estratégicas, como a criação de bancos digitais próprios, parcerias com startups e aquisição de empresas inovadoras. O Bradesco, por exemplo, criou o Next, enquanto o Itaú lançou o iti, ambos com propostas de atendimento digital e foco em experiência do usuário. Segundo Silva e Brito (2021), essas iniciativas representam uma tentativa de adaptação dos bancos ao novo contexto digital, mas enfrentam desafios culturais e tecnológicos para efetivamente competir com fintechs nativas digitais.

2.4 Competição e cooperação

A relação entre fintechs e bancos tradicionais é marcada por uma dualidade que combina elementos de competição direta e de cooperação estratégica. De um lado, as fintechs ameaçam o modelo de negócios bancário convencional, oferecendo serviços mais ágeis, personalizados e com menor custo. De outro, bancos têm encontrado oportunidades de parceria e inovação ao se aproximarem dessas startups, num movimento que vem sendo chamado de “coopetição”. Segundo Gomber et al. (2018), essa nova dinâmica reflete um processo de reconfiguração do ecossistema financeiro, no qual as fronteiras entre concorrência e colaboração se tornam cada vez mais tênues.

A competição entre fintechs e bancos é mais visível em segmentos de mercado onde há maior insatisfação dos consumidores com os serviços tradicionais, como no crédito pessoal, contas digitais e transferências. Fintechs como Nubank, Inter e Neon ganharam espaço oferecendo contas sem tarifas, atendimento via aplicativo e serviços acessíveis a públicos tradicionalmente negligenciados. De acordo com Claessens et al. (2018), essas empresas reduzem fricções

operacionais e aumentam a eficiência, desafiando a hegemonia dos bancos e forçando-os a rever práticas históricas.

Contudo, ao invés de reagirem exclusivamente com enfrentamento, os bancos tradicionais passaram a adotar uma abordagem mais estratégica, incorporando elementos do modelo de negócios das fintechs. Isso inclui o investimento em inovação interna, como a criação de laboratórios de tecnologia (labs), e a aquisição direta de startups. Um exemplo emblemático é a parceria do Bradesco com a organização InovaBra, voltada ao desenvolvimento conjunto com fintechs. Conforme observa Hornuf et al. (2021), os bancos perceberam que poderiam acelerar seus processos de transformação digital por meio da integração com essas startups.

Além das aquisições, a prática de banking-as-a-service (BaaS) vem se consolidando como uma forma de cooperação entre os dois segmentos. Nesse modelo, bancos tradicionais oferecem infraestrutura regulatória e tecnológica para que fintechs possam operar, enquanto as fintechs trazem inovação, novos clientes e modelos centrados no usuário. Segundo Nicoletti (2017), o BaaS representa um modelo de “simbiose”, em que bancos e fintechs se beneficiam mutuamente — os primeiros ganham acesso à inovação, e os segundos, acesso ao sistema bancário formal e às exigências legais.

Outro exemplo de sinergia está no sistema financeiro aberto (Open Finance), promovido pelo Banco Central do Brasil. Por meio dele, bancos e fintechs compartilham dados autorizados pelos próprios clientes, criando um ambiente mais transparente e competitivo. Segundo Lima e Coelho (2021), essa iniciativa visa fortalecer a interoperabilidade entre diferentes agentes financeiros, criando um mercado mais inclusivo e ampliando a capacidade das fintechs de oferecer produtos competitivos, ao mesmo tempo em que os bancos passam a explorar novos nichos de atuação.

Apesar das oportunidades de cooperação, existem tensões latentes entre os dois grupos, principalmente relacionadas ao tratamento regulatório diferenciado. Enquanto os bancos são submetidos a regras mais rígidas de capital e compliance, muitas fintechs operam sob modelos regulatórios menos exigentes, o que, segundo argumentam Zetsche et al. (2017), pode gerar assimetrias e competição desleal. Essa crítica é particularmente comum em setores como o de crédito, onde fintechs oferecem produtos semelhantes aos dos bancos, mas com menor custo regulatório.

Entretanto, esse cenário vem sendo reequilibrado com a atuação proativa do Banco Central, que tem buscado estabelecer um ambiente regulatório neutro e baseado em risco. A introdução do Sandbox Regulatório é um exemplo desse movimento: ele permite que fintechs testem novos modelos de negócio sob supervisão, ao mesmo tempo em que os reguladores compreendem melhor os riscos envolvidos. Como destacam Arner, Barberis e Buckley (2017), esse modelo favorece a inovação regulada e evita que o sistema se torne desequilibrado.

Do ponto de vista dos consumidores, a convivência entre bancos e fintechs tem sido, em geral, positiva. A competição gerou redução de tarifas, melhorias tecnológicas e ampliação da oferta de produtos. Um levantamento da PwC (2021) aponta que mais de 70% dos consumidores brasileiros utilizam serviços tanto de bancos tradicionais quanto de fintechs, adotando um comportamento multibanco. Isso mostra que os dois modelos não são excludentes, mas sim complementares em muitos casos.

Por fim, especialistas defendem que o futuro do setor financeiro será marcado por um ecossistema híbrido, em que bancos, fintechs, empresas de tecnologia e plataformas digitais convergem para entregar soluções financeiras integradas. Segundo Alt et al. (2018), essa integração exige que os bancos deixem de ver as fintechs apenas como rivais, e passem a reconhecê-las como agentes catalisadores de inovação e evolução estrutural do setor financeiro.

2.5 Regulação e o papel do banco central

A regulação financeira é um componente essencial para o funcionamento seguro e eficiente do sistema bancário, especialmente em um contexto de rápida inovação tecnológica promovida pelas fintechs. O papel do Banco Central do Brasil (BCB) tem sido fundamental para garantir que a entrada de novos agentes no mercado ocorra de maneira equilibrada, preservando a estabilidade do sistema financeiro nacional. Segundo Arner, Barberis e Buckley (2017), o avanço das fintechs desafia os modelos regulatórios tradicionais, exigindo dos bancos centrais um redesenho institucional que combine estímulo à inovação com mitigação de riscos sistêmicos.

Historicamente, o Brasil adotou um modelo de regulação prudencial, focado em garantir a solvência das instituições financeiras e a proteção dos depositantes. Com o surgimento das fintechs, essa abordagem passou a ser questionada quanto à sua capacidade de acompanhar a velocidade das transformações digitais. Conforme Lima e Coelho (2021), o modelo tradicional

de supervisão, baseado em normas fixas e processos burocráticos, mostrou-se limitado diante de empresas com ciclos de inovação curtos, estruturas leves e atuação digital descentralizada.

Diante desse cenário, o Banco Central brasileiro passou a adotar uma postura mais proativa, com a formulação da chamada Agenda BC#, lançada em 2019. Essa agenda estratégica tem como pilares a inclusão, a competitividade, a transparência, a educação financeira e a sustentabilidade. Entre suas ações, destacam-se a criação do sistema de pagamentos instantâneos (PIX), o Open Finance, o Sandbox Regulatório e o fomento ao Banking-as-a-Service. De acordo com o próprio BCB (2023), essas medidas visam democratizar o acesso ao sistema financeiro, reduzir a concentração bancária e promover um ambiente mais favorável à entrada de novos players.

O PIX é um dos maiores marcos dessa transformação regulatória. Lançado em novembro de 2020, ele se tornou uma das principais ferramentas de pagamentos do país, permitindo transferências em tempo real, gratuitas para pessoas físicas e com alta adesão popular. Segundo Silva e Figueiredo (2022), o PIX não apenas facilitou a inclusão financeira, como também forçou os bancos a repensarem suas estruturas tarifárias e operacionais, impactando diretamente os modelos de negócios existentes.

Outra inovação de destaque é o *Open Finance*, que permite o compartilhamento padronizado de dados e serviços financeiros entre instituições autorizadas, desde que com o consentimento do cliente. Esse modelo tem como base os princípios da portabilidade e da interoperabilidade e visa estimular a concorrência por meio de uma competição baseada na qualidade dos serviços. Como afirmam Amaral e Britto (2022), o *Open Finance* representa um avanço regulatório significativo, pois coloca o cliente no centro do sistema financeiro, transferindo a ele o poder sobre seus próprios dados.

O Sandbox Regulatório, por sua vez, oferece um ambiente controlado onde empresas podem testar produtos e serviços inovadores sob a supervisão do regulador, com exigências adaptadas. Esse instrumento permite que fintechs desenvolvam soluções disruptivas sem as barreiras iniciais impostas por regulações tradicionais. Segundo Zetzsche et al. (2017), o sandbox representa uma forma inteligente de regulação adaptativa, pois protege o consumidor e o sistema financeiro sem sufocar a inovação.

Ainda assim, a atuação regulatória enfrenta desafios complexos. Um deles é o equilíbrio entre inovação e segurança financeira. Por mais que o BCB esteja se modernizando, o crescimento acelerado de fintechs pode gerar riscos relacionados à cibersegurança, lavagem de dinheiro, concentração de dados e exclusão digital. Conforme apontam Claessens et al. (2018), a atuação dos reguladores deve ser cada vez mais baseada em riscos e menos em modelos pré-formatados, o que exige capacitação técnica contínua e diálogo constante com o ecossistema de inovação.

Outro desafio importante diz respeito à proteção dos consumidores. Muitas fintechs operam com modelos baseados em algoritmos e inteligência artificial, cujos critérios de decisão são opacos. Isso pode levar a práticas discriminatórias ou abusivas, caso não haja um controle adequado. De acordo com Nicoletti (2017), a regulação deve incorporar princípios de governança algorítmica, exigindo das empresas transparência e responsabilidade na utilização de tecnologias avançadas.

Apesar desses desafios, o Banco Central do Brasil tem sido reconhecido internacionalmente por sua atuação inovadora. Em 2021, o país foi citado pelo Fórum Econômico Mundial como uma referência em regulação de fintechs, principalmente pela implementação do PIX e pela liderança no projeto Open Finance. Essa postura regulatória favorável à inovação contribuiu para a explosão do número de fintechs no país, que já superam 1.300 empresas ativas, segundo dados da ABFintechs (2023).

Em síntese, o papel do Banco Central não se limita mais à supervisão e à punição, mas se estende à promoção de um ambiente competitivo, moderno e inclusivo. Como concluem Arner et al. (2017), os reguladores financeiros do século XXI devem atuar como facilitadores da inovação responsável, ajustando suas ferramentas de controle à complexidade dos novos modelos digitais. Nesse contexto, o Brasil se posiciona de forma destacada ao integrar estabilidade financeira e estímulo à concorrência em sua regulação das fintechs.

3. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para a construção do presente trabalho, detalhando o tipo de pesquisa, os métodos de abordagem, as técnicas de coleta e análise de dados, bem como os critérios de validade científica. A escolha da metodologia está alinhada ao objetivo central da pesquisa: compreender e analisar os impactos das fintechs no setor bancário brasileiro a partir de uma perspectiva teórico-prática.

3.1. Tipo de pesquisa

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, com abordagem exploratória. A abordagem qualitativa, é adequada à análise de fenômenos complexos e subjetivos, como as transformações no mercado financeiro provocadas pelas fintechs, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos significados, intenções e estratégias dos agentes envolvidos (MINAYO, 2012).

A pesquisa é exploratória porque investiga um fenômeno contemporâneo ainda em evolução, com o objetivo de levantar informações, identificar tendências e aprofundar o entendimento sobre um campo relativamente novo na literatura acadêmica e prática de mercado (VERGARA, 2016).

3.2. Procedimentos metodológicos

A metodologia adotada combina pesquisa bibliográfica e análise de estudos de caso.. A pesquisa bibliográfica foi fundamental para a construção do referencial teórico (Capítulo 2), por meio da consulta a livros, artigos científicos, relatórios de órgãos reguladores (como o Banco Central) e publicações especializadas. Segundo Lakatos e Marconi (2017), a pesquisa bibliográfica permite a sistematização do conhecimento já produzido sobre determinado tema, servindo de base para novas análises e interpretações.

Foi realizado também uma análise de estudos de caso s, com foco em experiências de fintechs brasileiras que se destacam no mercado, como Nubank, Inter e PicPay, bem como nas respostas estratégicas adotadas por bancos tradicionais. Os estudos de caso permitem observar em profundidade como determinados atores têm operado no mercado, quais estratégias adotaram, e como isso influenciou o equilíbrio concorrencial (YIN, 2015).

3.3 Limitações da pesquisa

Como toda pesquisa qualitativa de natureza exploratória, este estudo possui limitações inerentes ao seu escopo e método. A análise se baseia em dados secundários e documentos públicos, o que tem restrições ao acesso a informações internas das instituições analisadas. Além disso, por não utilizar instrumentos quantitativos, como questionários ou modelos econométricos, os resultados não possuem pretensão de generalização estatística.

Contudo, essas limitações são compensadas pela profundidade analítica e riqueza interpretativa do estudo, que busca captar as dinâmicas em curso e identificar tendências emergentes no setor financeiro. Como destacam Minayo (2012) e Bardin (2011), a validade de uma pesquisa qualitativa está ligada à coerência entre objetivos, método e interpretação, mais do que à replicabilidade numérica.

4. ANÁLISE

4.1 Introdução

Com o intuito de compreender de forma mais profunda as percepções e experiências de profissionais atuantes no setor bancário frente à ascensão das fintechs, foi realizada uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas semiestruturadas com dois gestores de instituições financeiras tradicionais, identificados como Gestor 1 e Gestor 2.

O objetivo deste capítulo é analisar as opiniões desses profissionais sobre os principais impactos das fintechs no mercado bancário brasileiro, abordando aspectos relacionados à competitividade, estratégia, inovação, regulação e perspectivas futuras.

A seguir, as respostas são apresentadas e discutidas conforme os blocos temáticos da entrevista, buscando identificar convergências e divergências nas percepções dos participantes e relacioná-las à literatura revisada no referencial teórico.

4.2 Impacto no mercado bancário

Os gestores entrevistados foram unânimes ao afirmar que as fintechs aumentaram significativamente a competitividade no setor bancário brasileiro. O Gestor 1 ressaltou que o surgimento dessas empresas obrigou os bancos tradicionais a “rever processos internos e repensar estratégias de relacionamento”, enquanto o Gestor 2 destacou que as fintechs “democratizaram o acesso e colocaram o cliente no centro das decisões”.

Ambos concordam que as fintechs contribuíram de forma decisiva para a inclusão financeira, principalmente por meio da simplificação do acesso e da digitalização de serviços. O Gestor 1 enfatizou que “o público antes excluído do sistema bancário passou a ter acesso a contas e crédito de forma rápida”, ao passo que o Gestor 2 observou que “as fintechs também cumpriram um papel educacional ao aproximar a população de conceitos financeiros básicos”.

Em relação aos diferenciais competitivos, as percepções se complementam: o Gestor 1 destacou a “simplicidade operacional e custos reduzidos”, enquanto o Gestor 2 apontou a “personalização por meio de dados e inteligência artificial”. Ambos consideram que houve migração parcial de clientes, especialmente entre os mais jovens, mas ressaltam que o movimento é predominantemente de complementaridade, com os usuários mantendo vínculos simultâneos com bancos e fintechs.

4.3 Estratégia e adaptação dos bancos

No tocante às estratégias adotadas pelos bancos, os entrevistados destacaram o investimento em digitalização, reestruturação de canais e parcerias estratégicas com fintechs. O Gestor 1 relatou que o banco em que atua investiu na “simplificação de processos e na criação de parcerias com startups”, enquanto o Gestor 2 mencionou o “desenvolvimento de um braço digital independente, com foco na experiência do cliente”.

A principal mudança identificada pelos gestores foi de natureza cultural. O Gestor 1 apontou que a inovação “deixou de ser um setor isolado e passou a integrar toda a estratégia corporativa”, e o Gestor 2 complementou que os bancos “adotaram metodologias ágeis e ampliaram o uso de APIs e open finance para integrar serviços”.

Quanto à relação com as fintechs, ambos concordam que a parceria é mais vantajosa do que a competição direta, uma vez que os bancos possuem infraestrutura e reputação consolidadas, enquanto as fintechs aportam inovação e agilidade. No que se refere à aceitação dos clientes, os gestores reconheceram que as fintechs ainda lideram em termos de percepção de modernidade, embora os bancos tenham avançado significativamente em design e atendimento digital.

4.4 Tecnologia e inovação

Os entrevistados apontaram que a digitalização e o open banking desempenharam papel crucial na reconfiguração do setor financeiro. O Gestor 1 destacou que essas iniciativas “aumentaram a transparência e deram mais autonomia ao cliente”, e o Gestor 2 complementou afirmando que o open banking foi “um divisor de águas, ao promover interoperabilidade e colaboração entre instituições”.

Ambos reconhecem que as fintechs impulsionaram os bancos a investir mais em tecnologia, mudando o entendimento de que esta seria apenas uma ferramenta operacional. O Gestor 2 ressaltou que “as fintechs provaram ser possível inovar com eficiência e baixo custo, forçando os bancos a acelerar sua transformação digital”.

Entre as áreas tecnológicas mais impactadas, foram mencionados meios de pagamento, crédito digital, atendimento automatizado, inteligência artificial e big data, o que demonstra a abrangência das mudanças provocadas pela competição com as fintechs.

4.5 Regulação e segurança

Em relação à regulação, tanto o Gestor 1 quanto o Gestor 2 avaliaram positivamente o papel do Banco Central do Brasil na criação de um ambiente equilibrado entre inovação e segurança. O Gestor 1 destacou que “o marco regulatório brasileiro é um dos mais avançados da América Latina”, e o Gestor 2 reforçou que “o Banco Central atuou como facilitador, promovendo um ambiente competitivo saudável”.

Os gestores reconhecem que ainda há desafios relacionados à proteção de dados e à cibersegurança, mas consideram que a supervisão atual é eficaz para mitigar os riscos. O Gestor 1 salientou que os riscos de segurança são inerentes à digitalização, mas “podem ser gerenciados por meio de compliance tecnológico e infraestrutura robusta”.

4.6 Futuro do setor

Sobre o futuro da relação entre bancos e fintechs, há consenso de que o cenário caminha para a integração e colaboração. O Gestor 1 afirmou que “bancos e fintechs caminharão para modelos híbridos”, enquanto o Gestor 2 destacou que “o futuro é colaborativo e centrado no cliente”.

Ambos acreditam que os bancos tradicionais permanecerão protagonistas, devido à sua estrutura de capital e credibilidade, mas que precisarão se reinventar continuamente para acompanhar o ritmo tecnológico. Os segmentos considerados mais vulneráveis à concorrência das fintechs foram crédito pessoal, meios de pagamento e investimentos, áreas em que a experiência digital é determinante.

Quanto ao perfil do cliente, os entrevistados identificaram um consumidor mais exigente, digital e menos fiel, que valoriza conveniência e transparência. Nesse contexto, as competências mais relevantes para os bancos incluem inovação contínua, domínio de dados, inteligência artificial, gestão ágil e adaptação cultural.

Por fim, ambos os gestores consideram inevitável uma integração crescente entre bancos e fintechs, por meio de modelos de negócios conjuntos e ecossistemas financeiros colaborativos, que representariam uma nova etapa de maturidade no sistema bancário brasileiro.

5. CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar os impactos das fintechs no setor bancário brasileiro, com ênfase nas transformações estruturais, tecnológicas e estratégicas provocadas pela inserção dessas novas empresas no mercado financeiro. A partir da revisão teórica e da análise qualitativa das entrevistas realizadas com gestores bancários, foi possível compreender que as fintechs não apenas alteraram a dinâmica competitiva do sistema financeiro, mas também redefiniram o papel dos bancos tradicionais diante das inovações tecnológicas e das novas demandas dos consumidores.

Os resultados da pesquisa evidenciam que as fintechs contribuíram significativamente para o aumento da competitividade no setor, impulsionando os bancos a adotarem posturas mais inovadoras e centradas no cliente. Além disso, observou-se que a inclusão financeira foi um dos principais efeitos positivos dessa transformação, uma vez que as fintechs ampliaram o acesso a serviços bancários e de crédito, especialmente para públicos historicamente excluídos do sistema tradicional. Essa ampliação do acesso reflete não apenas avanços tecnológicos, mas também um movimento social e econômico de democratização financeira.

A análise também demonstrou que os bancos tradicionais têm buscado estratégias de adaptação, tais como a digitalização de processos, o investimento em tecnologia e o estabelecimento de parcerias com fintechs. Em vez de uma relação puramente competitiva, verificou-se a tendência crescente de colaboração e integração, na qual bancos e fintechs combinam forças: os primeiros, com sua robusta infraestrutura e base de clientes; as segundas, com sua agilidade e capacidade de inovação. Esse cenário aponta para um novo modelo de negócios baseado em ecossistemas financeiros híbridos, nos quais a experiência do usuário e a eficiência operacional tornam-se fatores centrais.

Outro ponto relevante identificado foi o papel do Banco Central do Brasil como mediador desse processo. A instituição vem desempenhando uma função fundamental ao equilibrar inovação e segurança, por meio de marcos regulatórios modernos, como o Open Finance e o Sandbox Regulatório. Essas iniciativas fortaleceram o ambiente de confiança e transparência, assegurando que a modernização do sistema financeiro ocorra de maneira sustentável e estável.

Por fim, conclui-se que o impacto das fintechs no setor bancário brasileiro é profundo e irreversível. A inovação tecnológica deixou de ser uma vantagem competitiva pontual e passou

a ser uma condição essencial para a sobrevivência e relevância das instituições financeiras. O futuro do setor tende a se caracterizar por uma cooperação cada vez maior entre bancos e fintechs, pelo uso intensivo de inteligência artificial, big data e automação, e por um cliente mais exigente, digital e autônomo.

Assim, este estudo reforça que a transformação em curso não se limita ao aspecto tecnológico, mas representa uma mudança paradigmática no modo de operar, competir e se relacionar no sistema financeiro brasileiro. Com base nas evidências coletadas, recomenda-se que futuras pesquisas ampliem o escopo desta análise, considerando o impacto das fintechs em segmentos específicos — como crédito, investimentos e seguros — e investiguem os efeitos sociais de longo prazo da digitalização financeira no Brasil.

6.REFERÊNCIAS

- ALT, Rainer; BECKER, Jörg; HESS, Thomas; et al. Fintech and the transformation of the financial industry. *Electronic Markets*, v. 28, p. 235–243, 2018.
- AMARAL, Felipe C.; BRITTO, Leticia M. Open finance no Brasil: desafios, riscos e oportunidades. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 31, n. 121, p. 123-142, 2022.
- ARNER, Douglas W.; BARBERIS, Janos; BUCKLEY, Ross P. Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Banking Regulation*, v. 19, n. 4, p. 1–14, 2017.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Agenda BC# e Inovação no Sistema Financeiro Nacional. Brasília: BCB, 2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de Economia Bancária. Brasília: BCB, 2022.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.
- CLAESSENS, Stijn; DOBOS, Gabriella; HUIDROM, Raju. Fintech credit: Market structure, business models and financial stability implications. *IMF Working Paper*, 2018.
- DE PAULA, Luiz F.; ALVES JR., Antonio. Regulação e supervisão bancária no Brasil: uma análise crítica. *Revista de Economia Contemporânea*, v. 19, n. 3, p. 418-443, 2015.
- DIAS, Larissa S.; RAMOS, Felipe M. Pagamentos digitais e inclusão financeira no Brasil: o papel das fintechs. *Revista de Administração e Inovação*, v. 18, n. 2, p. 145-162, 2021.
- DINIZ, Eduardo H.; CERNEV, Alexandre K.; RODRIGUES, Amalia M. Transformação digital no setor bancário: desafios e oportunidades. *Revista de Administração e Inovação*, v. 16, n. 3, p. 216–229, 2019.
- GAI, Kui; QIU, Mei; SUN, Xiaoqiu. A survey on FinTech. *Journal of Network and Computer Applications*, v. 103, p. 262-273, 2018.
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GOMBER, Peter; KOCH, Jonathan-Alexander; SIERING, Michael. Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, v. 87, p. 537–580, 2018.
- HORNUF, Lars; SCHWARZ, Mirjam; WAGNER, Nadine. Which fintechs cooperate with banks? *Small Business Economics*, v. 56, p. 1345–1365, 2021.

INSTITUTO LOCOMOTIVA. Relatório sobre inclusão financeira no Brasil. São Paulo: Instituto Locomotiva, 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia científica. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LEE, In; SHIN, Yong Jae. Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*, v. 61, n. 1, p. 35–46, 2018.

LIMA, Gabriela F.; COELHO, Luciana A. Regulação e inovação no sistema financeiro: o papel do Banco Central do Brasil nas fintechs. *Revista de Administração Pública*, v. 55, n. 1, p. 180-198, 2021.

MILNE, Alistair; PARBOTEEAH, Priscilla. The business models and economics of peer-to-peer lending. European Credit Research Institute, Working Paper, n. 17, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

NAKANE, Márcio I.; ALENCAR, Leonardo S. Spread bancário no Brasil: evolução, causas e desafios. *Revista Brasileira de Economia*, v. 74, n. 4, p. 489-510, 2020.

NICOLETTI, Bernardo. The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services. Palgrave Macmillan, 2017.

PUGA, Fernando P.; FARIA, Willian C. Concentração bancária e crédito no Brasil. Texto para Discussão IPEA, n. 1887, 2013.

PWC BRASIL. Digital Banking Consumer Survey. São Paulo: PwC, 2021.

SCHUEFFEL, Patrick. Taming the beast: A scientific definition of fintech. *Journal of Innovation Management*, v. 4, n. 4, p. 32-54, 2016.

SILVA, Ana L.; FIGUEIREDO, Pedro M. PIX e transformação digital no sistema financeiro brasileiro. *Revista de Administração e Finanças*, v. 14, n. 2, p. 89-106, 2022.

SILVA, Renata C.; BRITO, Anderson P. Respostas estratégicas dos bancos tradicionais frente às fintechs no Brasil. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 25, n. 5, p. 753-772, 2021.

SIRONI, Paolo. FinTech Innovation: From Robo-Advisors to Goal Based Investing and Gamification. Wiley, 2016.

SOUZA, Caio A.; BARBOSA, Rafael T. Fintechs no Brasil: inovação, inclusão e desafios regulatórios. *Revista de Economia Contemporânea*, v. 24, n. 3, p. 1-19, 2020.

TAPSCOTT, Don; TAPSCOTT, Alex. *Blockchain Revolution: How the Technology Behind Bitcoin is Changing Money, Business, and the World*. Penguin, 2017.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZAVOLOKINA, Liudmila et al. Fintech – What’s in a name? In: *International Conference on Business Information Systems*. Springer, 2016. p. 164-175.

ZETZSCHE, Dirk A.; BUCKLEY, Ross P.; ARNER, Douglas W.; BARBERIS, Janos. *Regulating a Revolution: From Regulatory Sandboxes to Smart Regulation*. *Fordham Journal of Corporate & Financial Law*, v. 23, n. 1, p. 31–103, 2017.