

Crescimento das *fintechs* Nubank, Guiabolso e Creditas no Brasil e as ameaças ao sistema bancário tradicional

Noemy Gois Vido

Faculdade de Tecnologia de Garça - noemy_goois@hotmail.com

Vania Cristina Pastrri Gutierrez

Faculdade de Tecnologia de Garça - vania.gutierrez@fatec.sp.gov.br

Resumo

Com as mudanças tecnológicas na sociedade e nos setores econômicos, cresce o número de pessoas e dispositivos conectados à internet para realizar tarefas de forma rápida e prática. Essa inclusão faz o serviço financeiro se tornar cada vez mais seguro, eficiente e econômico. Ao surgir as *fintechs*, empresas de tecnologia financeira com atendimento totalmente digital, a prestação dos principais serviços bancários como empréstimos e uso de cartões de crédito se torna demasiadamente eficaz tanto para seus usuários quanto para seus colaboradores. As altas taxas bancárias e as burocracias ao utilizar os serviços bancários tradicionais fazem com que o uso das *fintechs* sejam mais favoráveis. Tendo em vista o crescimento dessas empresas em território nacional, este trabalho tem como objetivo analisar o surgimento e o crescimento de empresas financeiras tais como o Nubank, Guiabolso e Creditas e como essas *fintechs* interferem no mercado financeiro, além das expectativas futuras de afetar o funcionamento do sistema bancário tradicional. Para o desenvolvimento do artigo, foi utilizada pesquisa em fontes bibliográficas, artigos acadêmicos, publicações em jornais e documentários. Ao término deste trabalho é possível identificar que o aumento das atividades dessas *startups* financeiras afeta de forma significativa os bancos tradicionais, e que essas agências bancárias precisam inovar tanto na forma de atendimento e suporte ao cliente, quanto na qualidade dos produtos ofertados, investindo em tecnologia e inovação para se equiparar aos seus concorrentes.

Palavras-chave: *Fintech*. Finanças. Nubank. Guiabolso. Creditas.

Growth of Nubank, Guiabolso and Creditas in Brazil and threats to the traditional banking system

Abstract

With the technological changes in society and in the economic sectors, the number of people and devices connected to the internet to perform tasks in a fast and practical way grows. This inclusion makes financial services increasingly secure, efficient and economical. With the emergence of fintechs, financial technology companies with fully digital services, the provision of the main banking services such as loans and the use of credit cards becomes excessively effective for both users and employees. High bank fees and bureaucracies when using traditional banking services make the use of fintechs more favorable. In view of the growth of these companies in the national territory, this work aims to analyze the emergence and growth of financial companies such as Nubank, Guiabolso and Creditas and how these fintechs interfere in the financial market, in addition to future expectations of affecting the functioning of the traditional banking system. For the development of the article, research was used in bibliographic sources, academic articles, publications in newspapers and documentaries. At the end of this work, it is possible to identify that the increase in activities of these financial startups significantly affects traditional banks, and that these bank branches need to innovate both in terms of customer service and support, as well as in the quality of the products offered, investing in technology and innovation to match its competitors.

Keywords: *Fintech*. Finances. Nubank. Guiabolso. Creditas

1 Introdução

Com o avanço da tecnologia em todos os setores da economia e o aumento de pessoas com dispositivos conectados à internet, as transações e atividades financeiras se tornam cada vez mais eficientes por conta da globalização e dos recursos disponíveis online. O crescimento em território nacional das *fintechs*, fez com que mais pessoas tivessem acesso aos serviços bancários de forma rápida e econômica, aumentando a inclusão digital neste segmento.

A Associação Brasileira de *Fintechs* (ABFintechs, 2018) juntamente com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2018) explica em seu catálogo que as *fintechs* nada mais são do que corporações que aplicam a tecnologia para solucionar problemas de forma simples voltadas ao setor financeiro, focando na satisfação de seu cliente e em sua demanda.

“*Financial Technology*”, é o termo utilizado para tecnologia financeira, originado nos anos 1990 por um projeto iniciado pela Citigroup, com a finalidade de facilitar os esforços de cooperação tecnológica. Atualmente, esse termo se refere a uma grande indústria de rápido crescimento, vista como uma combinação de tecnologia da informação e serviços financeiros (LAYSHA 2016).

A criação e desenvolvimento de empresas como o Nubank, Guiabolso e Credits, representam algumas das maiores *startups* financeiras em território nacional, disponibilizando serviços de cartões de crédito e débito, educação financeira e empréstimos com taxas inferiores aos bancos tradicionais, sendo uma alternativa para os consumidores que sentem a necessidade de utilizar esses recursos.

Além disso, com o atendimento em plataformas totalmente digitais, a prestação desses serviços se torna demasiadamente produtivo tanto para seus usuários - que economizam tempo por não precisarem se deslocar até a agência e por não enfrentarem filas de espera para ser atendidos - quanto para seus empreendedores, que economizam em infraestrutura.

Para exemplificar o crescimento das *fintechs*, este artigo tem como foco de estudo três empresas que se tornaram referência no mercado de atuação. É plausível dizer que com as altas taxas e tarifas nos cartões de crédito, o Nubank inovou oferecendo um cartão sem anuidade, em que os clientes consigam acompanhar e controlar os gastos através do aplicativo da empresa diretamente no dispositivo móvel.

Com o Guiabolso, os clientes podem cadastrar sua conta bancária ao aplicativo da empresa, e através desse aplicativo são resgatadas todas as informações referentes ao extrato bancário, gerando automaticamente relatórios com as despesas e receitas, fazendo com que o usuário consiga visualizar e controlar seus gastos, além da empresa disponibilizar um blog que ensina estratégias para se educar financeiramente.

Já o Credits, oferece empréstimos com menores taxas ao ano. Os clientes solicitam o empréstimo com uma proposta personalizada, é feita uma análise do seu pedido e enfim, é realizada a liberação do dinheiro.

Com isso, tem-se como objetivo analisar o surgimento e o crescimento dessas empresas financeiras em território nacional, apresentando os benefícios que elas proporcionam para seus clientes e como podem futuramente afetar o sistema bancário tradicional por possuírem recursos simples, rápidos e com condições atrativas para cada situação, de forma que seja bem aceita por seus usuários.

Portanto, como principal metodologia está a pesquisa bibliográfica que será fundamental para o levantamento de informações relevantes para a construção do artigo, servindo como fonte de consultas os livros, documentários, artigos acadêmicos, jornais e revistas.

2 Startup e *Fintechs*

Ao dissertar a respeito das *fintechs* é preciso, primeiramente, descrever qual a origem e finalidade das *startups*, de forma que seja possível compreender melhor sua importância para o crescimento das *fintechs*.

O termo *startup* foi originado nos Estados Unidos, mas implementado no ambiente empreendedor brasileiro apenas entre os anos de 1996 e 2001, na qual todas as empresas que estão em seu estágio inicial podem ser consideradas uma *startup*, buscando um modelo de negócio que seja lucrativo, como define a ABStartup (2017).

SEBRAE (2014), descreve como Startup empresas de pequeno porte que estão iniciando suas atividades com serviços inovadores no mercado e que possuem custos de manutenção relativamente baixos, mas que de certa forma conseguem se desenvolver e gerar lucros rapidamente. Apesar de possuir uma definição pequena, engloba-se diversos conceitos, dentre eles, a vivência em um cenário incerto no qual os investidores não sabem se a ideia ou modelo de projeto da empresa realmente dará certo e se é capaz de entregar um produto que seja repetível em escala ilimitada e sem muitas alterações para os clientes.

Com isso em pauta pode-se definir o termo *fintech*, originada do inglês pela junção de duas palavras: financeiro (*financial*) e tecnologia (*technology*), são empresas que prestam serviços tecnológicos em caráter financeiro. Apesar de sua nomenclatura ter uma tradução literal, os conceitos que abrangem o termo são amplamente discutidos dentre os autores.

Para Kim, Park e Choi (2016), as *fintechs* são consideradas como um setor de serviços financeiros subsidiadas pela tecnologia da informação que aumentam o nível de eficiência do sistema financeiro. Mas os autores Arner, Barberis e Buckley (2015), destacam que as *fintechs* são como soluções de financiamento financeiro e não se restringem a determinados setores como o financiamento por exemplo, mas que abrange e auxilia os serviços tradicionais oferecidas pelas indústrias tradicionais.

A partir dessas definições surgiram as *Fintechs Startups* que são empresas compostas pelos dois conceitos, organizações em sua etapa inicial, com produtos e serviços inovadores com potencial de crescimento e de segmento financeiro. Algumas dessas empresas são o Creditas, Guia Bolso e Nubank, apontadas pela CB Insights como as *fintechs* mais promissoras no ano de 2018 de acordo com seu modelo de negócios, previsão de crescimento e sua saúde financeira.

2.1 Nubank, Creditas, Guiabolso e os bancos tradicionais

Ao ser analisado a história de criação e formação das empresas *fintechs startups*, é possível avaliar os produtos ofertados por essas instituições e comparar com os serviços disponibilizados pelos bancos tradicionais em geral. Dessa forma, visualiza-se como o crescimento dessas *startups* influenciam o consumidor a recorrer a elas e não optar pelos serviços tradicionais dos bancos, fazendo com que haja um declínio na demanda e com isso modificar a forma de atendimento e de ofertar os serviços bancários como conhecemos atualmente.

Portanto, foram escolhidas três *fintechs* que ganharam destaque nos últimos anos para servir como referência no quesito serviços e produtos financeiros, dentre elas estão a Nubank, Creditas e Guia Bolso.

Considerada uma das empresas mais promissoras no ramo de *fintechs*, o Nubank foi criado em maio de 2013 por três empreendedores de distintas nacionalidades: David Valez da Colômbia, Edward Wible dos Estados Unidos e a brasileira Cristina Junqueira. A empresa que se iniciou na cidade de São Paulo no formato de uma startup, teve como foco principal solucionar problemas financeiros usando tecnologia, e que atualmente alcançou mais de 5 milhões de usuários e eleita a empresa mais inovadora da América Latina pela revista *Fast Company* no ranking *Most Innovative Companies 2019* (NUBANK; 2019).

Dentre os produtos oferecidos pela corporação estão em destaque os cartões de crédito internacionais com a bandeira MasterCard, ausente de taxas anuais, disponibilizando uma conta digital e facilidades para investimentos.

O Guia Bolso é outra plataforma de *fintech* que se destaca dentre as empresas inovadoras, sendo uma plataforma de auxílio financeiro aos usuários, de forma que ao conectar sua conta bancária no site ou aplicativo, são geradas planilhas que gerenciam os gastos do usuário. No ano de 2016 foi criada uma plataforma de crédito que proporcionou a quitação de dívidas de milhares de pessoas, mas no ano seguinte a empresa começou a ofertar produtos de bancos e financeiras concedendo créditos mais justos. Nesse momento a quantidade de usuários chegou a 3,8 milhões de pessoas (GUIABOLSO; 2018).

Ademais, o Creditas é considerado a maior *fintech* de empréstimos no território nacional, sendo uma plataforma de empréstimos totalmente online com garantias a menor custo. Ele “financia os empréstimos que concede mediante investidores e instituições financeiras, aumentando a eficiência de toda a indústria. Seus principais produtos são o home equity e o crédito com garantia de veículo, em que os mutuários oferecem suas casas ou automóveis como uma primeira garantia de empréstimo.” (BID; FINNOVISTA, 2017).

Segundo a empresa, grande parte dos serviços de crédito solicitados pelos clientes tem o destino para investimentos de um negócio próprio, reformas domésticas, viagens e casamentos, além do financiamento estudantil.

Todas as empresas citadas têm em comum o cadastro e atendimento online, seja através de sites ou aplicativos. Dessa forma a solicitação do serviço torna-se menos burocrático e mais veloz, e, tanto a empresa quanto o consumidor se beneficiam.

Diferente das instituições bancárias e financeiras, que possuem infraestruturas para cada agência aberta, o fato das *fintechs* utilizarem plataformas totalmente digitais inexistindo um local físico para atender o cliente, torna-se de certa forma mais rentável para seus empreendedores, pois há economia quanto a insumos, quadro de funcionários, e poder centralizado, uma vez que toda a hierarquia se desenvolve apenas na sede da empresa.

Logo, para os clientes os benefícios se apresentam de diversas formas, dentre eles a disponibilidade de acesso em *notebooks*, *smatphones* e *tablets* em qualquer lugar que o usuário esteja, a ausência de extrema burocracia quando comparadas aos bancos, além do rápido acesso aos serviços e produtos.

Por outro lado, a burocracia existente nos bancos, tanto para os clientes quanto para os funcionários, ocorre pela estrutura hierárquica constituída pela cultura organizacional da empresa. Para abrir uma conta, por exemplo, são diversos os documentos solicitados pela organização, além do atendimento ao cliente nas agencias serem demasiadamente longos, apoderando-se das horas dos consumidores.

Entretanto, é inegável a importância dos bancos para o cenário econômico, principalmente quando se trata da participação dos bancos públicos, pois são eles que sustentam os segmentos industriais, imobiliários e rurais, em diferentes fases dos ciclos de créditos, além de expandir a bancarização para as classes menos favorecidas (ARAUJO; CINTRA, 2011).

Porém, com o avanço tecnológico e o acesso à informação que grande parte da população brasileira possui, é possível escolher empresas que ofereçam melhores condições de uso quando comparadas aos bancos, fazendo com que haja diminuição na taxa de operações de serviços bancários.

2.2 Crescimento das *Fintechs* e o declínio dos bancos

Os bancos digitais, que fazem parte de uma categoria existente entre as *fintechs*, crescem cada vez mais no Brasil, e emergiram ao mesmo tempo em que os brasileiros tiveram acesso à internet e aos meios digitais, de forma que 48% das pessoas que estão entre as classes sociais

mais baixas como D e E já estão conectadas, além de 49% da população rural, de acordo com o relatório elaborado pela BootsLab em parceria com a ACE Cortex (2020).

Dessa forma, serviços como abertura de contas, controle financeiro, investimentos e cartões de crédito por exemplo, tornam-se cada vez mais acessíveis para a população, pela praticidade, rapidez e menor burocracia.

Segundo uma entrevista realizada pela revista Estadão (2019), aponta o estudo do economista Roberto Luís Troster relatando que os bancos diminuíram suas operações financeiras nos últimos quatro anos a partir dos dados do Banco Central, onde houve um recuo de 77,3% para 69,9%.

O estudo também diz que a ascensão dos bancos digitais e *fintechs* explicam a redução, e a tecnologia é um dos primeiros fatores que contribui para a desconcentração bancária em volta dos cinco maiores bancos (Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil e Caixa), uma vez que as *fintechs* possuem mais rentabilidade se comparada aos dois setores.

Mas apesar dessa desconcentração bancária, os bancos estão criando plataformas digitais voltadas para pessoas que se adaptam a novas tecnologias, como o Bradesco por exemplo, que criou o banco digital Next, onde é possível fazer as principais transações como TED e DOC sem custo adicional e de forma ilimitada, algo certamente relevante para os usuários ao levar em consideração a contratação de cestas dos bancos para realizar essas transações. Outros bancos também tomaram a iniciativa de criar bancos digitais com tarifas reduzidas, dentre eles estão o Superdigital subsidiado pelo banco Santander e o Conta Fácil do Banco do Brasil.

Todavia, mesmo a administração dos bancos afirmando não haver ameaças ao sistema bancário tradicional, o crescimento de usuários entre as *fintechs* Creditas, GuiaBolso e Nubank, aumentam a cada ano. Em 2019, por exemplo, o Nubank atingiu cerca de 20 milhões de usuários, o Creditas já emprestou mais de US\$500 milhões e o GuiaBolso já possui cerca de 3 milhões de usuários.

De acordo com a entrevista publicada na revista Valor Investe, os bancos serão moldados pelos clientes e não por gerentes, tendo foco na experiência do cliente, pois a maior parte das instituições financeiras e *fintechs* tentam encaixar os serviços financeiros na vida cotidiana das pessoas.

Dessa forma, os bancos precisam estar se inovando cada vez mais, focando na necessidade do cliente, e encontrar estratégias para continuar no meio competitivo entre as principais *fintechs*, melhorando os serviços e aprendendo a lidar com os novos perfis desses clientes.

5 Conclusão

O avanço tecnológico e o fácil acesso as novas tecnologias pela população brasileira, aumentou a usabilidade das *fintechs*, que oferecem serviços rápidos e práticos, sem muita burocracia entre o cliente e a empresa.

Apesar da grande concorrência que os bancos tradicionais possuem com as *fintechs*, eles são um serviço essencial para o equilíbrio da economia, e que dificilmente deixarão de existir em prontidão.

Com a tecnologia se apoderando de todos os segmentos econômicos, as *startups* financeiras se tornam mais práticas para resolução de problemas cotidianos de forma simples e rápida, diferentemente dos bancos.

Ademais, os bancos tradicionais podem deixar de ser um grande concorrente para as principais *fintechs*, caso não inovem em seus serviços e não foquem nas necessidades dos clientes, pois cada vez mais encontra-se opções para atender tarefas financeiras que são

primordiais. É difícil imaginar um país em que os bancos deixem de existir, mas essa possibilidade existe quando não se há grandes ações para acompanhar a evolução tecnológica.

REFERÊNCIAS

ABFINTECHS; SEBRAE. **Catálogo Fintechs 2018 de A a Z**. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%c3%a1logo_abfintechs_full4.pdf. Acesso em 08 jun. 2020

ABStartup. **O que é uma startup?**. 05 Jun 2017. Disponível em: <https://abstartups.com.br/o-que-e-uma-startup/>. Acessado em 21 abr. 2020

ARAUJO, Victor Leonardo de; CINTRA, Marcos Antonio Macedo. **O papel dos bancos públicos federais na economia brasileira**. Instituto de Pesquisa Economica Aplicada, Brasília, abril de 2011. Disponível em http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1620/1/td_1604.pdf. Acesso em 08 jun. 2020

ARNER, DW; Barberis, JN; Buckley,RP. **The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?**. The University of Hong Kong, 2015. Disponível em: <http://hub.hku.hk/handle/10722/221450>. Acessado em 21 abr. 2020

BID; FINNOVISTA. **Fintech: Inovações que você não sabia que eram da America Latina e Caribe**. 2017.

BIGNARD, Silvia Dourado Casado; PIACENTE, Fabricio. **Fintech, a inovação no segmento bancário e o uso da tecnologia blockchain, uma análise bibliométrica do estado da literatura**. XIII WORKSHOP DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA DO CENTRO PAULA SOUZASão Paulo, 16 - 19 de outubro de 2018. Disponível em: http://www.portal.cps.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/013-workshop-2018/artigos/SistemasProdutivos/Tecnologia_InformacaoFintech_a_inovacao_no_segmento_bancario_e_o_uso_da_tecnologia_blockchain.pdf. Acesso em 21 abr. 2019

BOOTSLA; ACE CORTEX. **A revolução dos bancos digitais 2020**. Disponível em: <https://d335luupugsy2.cloudfront.net/cms/files/55301/1578443230Report-Bancos-Digitais-boostLAB-ACE.pdf>. Acesso em 16 maio 2020

CHENG, Diana. **Oito empresas brasileiras estão entre as 250 melhores fintechs de 2018**. Money Times, 06 nov 2018. Disponível em: <https://moneytimes.com.br/oito-empresas-brasileiras-estao-entre-as-250-melhores-fintechs-de-2018-veja-ranking/>. Acesso em 21 abr. 2019

ESTADÃO. **“Fintechs avançaram sobre grandes bancos”, diz pesquisador**. Revista Estadão, 29 abril 2019. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,fintechs-avancaram-sobre-bancos-grandes,70002808257>. Acesso em 16 maio 2020

GUIABOLSO. **GuiaBolso chega a marca de 3 milhões de usuários.** 2018. Disponível em <https://blog.guiabolso.com.br/guiabolso-chega-a-marca-de-3-milhoes-de-usuarios/>. Acesso em 20 jul 2020

KIM, Yonghee; CHOI, Jeongil; PARK, Youn-Ju, YEON, Jiyoung. **The adoption of mobile payment services for “fintech”.** International Journal of Applied Engineering Research ISSN 0973-4562 Volume 11, Number 2 (2016) pp 1058-1061.

VALOR INVESTE. **Bancos do futuro serão moldados por clientes e não por gerentes.** Valor Investe. São Paulo, 22 maio 2019. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2019/05/22/banco-do-futuro-serao-moldados-por-clientes-e-nao-por-gerentes.ghtml>. Acesso em 23 jul. 2020

LAYSHA, Svetlana. **Evolution of Financial Technology.** Moscou, Russia, 2016. Disponível em: <http://iupr.ru/domains_data/files/zurnal_24/Laysha.pdf>. Acessado em: 24 abr. 2020

NUBANK. **Nubank lança comunidade online para fortalecer conexão com clientes.** Imprensa Nubank. 03 out. 2019. Disponível em <https://blog.nubank.com.br/press-release-lancamento-nucommunity/>. Acesso em 20 jul 2020

REDAÇÃO NUBANK. **Nubank é confiável?** Blog Nubank, 2018. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-o-que-e-confiavel/>. Acesso em: 01 jul. 2020

SEBRAE. **O que é uma startup?** SEBRAE Artigos, 13 jan 2014. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup,6979b2a178c83410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em 19 abr. 2020.

_____. **Catálogo Fintechs 2018 de A a Z.** Conexão Fintech – Fintech Trends: tendências e desafios para o mercado fintech brasileiro, 2018. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/cat%C3%A1logo_abfintechs_fu114.pdf. Acesso em: 08 jul. 2020