



ALGUMAS ANOTAÇÕES DE COMO OS BANCOS FINTECHS E SUAS INOVAÇÕES MODIFICARAM O CENÁRIO FINANCEIRO

Franciéli Martins Pereira¹

Marília Carvalho Phols²

Profa. Dra. Carla Alessandra Barreto³

Prof. Esp. Norberto Garcia Garnelo Arnaiz⁴

Prof. Esp. Galeno do Brasil Filho⁵

RESUMO

A revolução tecnológica e a facilidade de acesso à internet propulsionaram o crescimento e modernização no mundo todo, no setor bancário não foi diferente. As constantes mudanças sofridas no mercado financeiro desde o desenvolvimento de projetos de inovação até a forma de relacionamento com o cliente, estão visivelmente mais informatizadas. O surgimento das Fintechs é uma consequência desse novo modelo de negócio, onde serviços bancários altamente tecnológicos são oferecidos de forma mais pessoal e aparentemente menos burocrática. Este artigo pretende caracterizar como algumas mudanças revolucionaram o mercado bancário nos últimos anos, e como startups especializadas em um determinado nicho do segmento ganharam espaço e aceitação do público, e diante desse ambiente competitivo as agências tradicionais se vêm obrigadas a repensarem o modelo de atendimento para não perder mercado.

Palavras-Chave: Bancos. Fintech. Inovação. Burocracia.

ABSTRACT

The technological revolution and the ease of access to the Internet propelled growth and modernization in the world, in the banking sector was no different. The constant changes suffered in the financial market since development of innovation projects to the form of customer relationship are visibly more computerized. The emergence of Fintechs is a consequence of this new business model, where highly technological

¹ Pós-Graduanda do Curso de Pós-Graduação Lato Sensu Especialização em Engenharia Financeira da Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara, (FAESB/Tatuí). francielimartinspereira@gmail.com.

² Pós-Graduanda do Curso de Pós-Graduação Lato Sensu Especialização em Engenharia Financeira da Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara, (FAESB/Tatuí). maryphols@gmail.com.

³ Professora orientadora: Doutora e Diretora Acadêmica da Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara, prof.carla.barreto@faesb.edu.br; Tatuí – SP, abril de 2018.

⁴ Especialista em Administração Financeira, Graduado em Administração de empresas pela Universidade Santana, Professor na Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara – FAESB, FATEC, FMU e UNINOVE. E-mail: prof.norberto@faesb.edu.br.

⁵ Especialista em Gestão de Empresas pela Universidade de Marília, Graduado em Ciências Econômicas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e Professor na Faculdade de Ensino Superior Santa Bárbara (FAESB). E-mail: prof.galeno@faesb.edu.br.

banking services are offered in a more personal and apparently less bureaucratic way. This article intends to characterize how some changes have revolutionized the banking market in the last years, and as startups specialized in a certain niche of the segment gained space and acceptance of the public, and before this competitive environment the traditional agencies are forced to rethink the service model for not lose market.

Keywords: Banks. Fintech. Innovation. Bureaucracy.

1 INTRODUÇÃO

As primeiras empresas *Fintechs*⁶ surgiram através do estreitamento das regras para adesão ao crédito e dificuldade de acesso aos serviços bancários impostos pelo governo americano, onde todo sistema econômico financeiro do país sofreu um colapso e precisou se adequar ao novo cenário após a crise de 2008. Concominado a isso, alguns pequenos grupos de empreendedores e ex-funcionários com expertise do segmento bancário viram como oportunidade montar startups especializadas para preencher essa lacuna causadas pelas agências tradicionais.

As necessidades deixadas pelos bancos foram supridas pelas *Fintechs* que uniram o uso de inovações tecnológicas às operações financeiras oferecendo um modelo de negócio exclusivo e focado em seu *core business*⁷. Destacando novas possibilidades no mercado digital e proporcionando atendimento personalizado conquistaram ampla aceitação no mercado, fazendo com que as agências tradicionais repensassem seu modelo de negócio. Segundo Frank Meylan (2016, s/p):

Não há dúvida de que as *Fintechs* criam uma preocupação entre os grandes bancos: são empresas que têm como destaque a agilidade e os processos inovadores e disruptivos, atraindo principalmente jovens que preferem ser atendidos digitalmente do que ter que se deslocar até uma agência.

Este artigo discute inovações digitais de serviços financeiros oferecidos pelos bancos, comparando a burocracia da abertura de conta e solicitação de cartão entre as agências tradicionais com as agências *Fintechs*. Diante desse breve contexto apresenta-se o problema deste artigo: Será que as *startups* são realmente menos burocráticas que os bancos? Esse novo modelo de negócio onde o usuário resolve absolutamente tudo por meios eletrônicos sem precisar ir até uma agência, traz

⁶ Fintech: é o termo utilizado para as inovações e o uso de novas tecnologias por empresas do setor financeiro para a entrega de serviços financeiros.

⁷ Core Business: parte principal de um determinado negócio, ponto forte da empresa.

facilidade de acesso aos serviços oferecidos fazendo com que a burocracia seja imperceptível.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente artigo é descritiva e bibliográfica, explanando superficialmente a inserção tecnológica no setor bancário nos últimos anos até a criação de algumas *startups*⁸ que se especializaram no modelo das operadoras de cartão de crédito com a intenção de oferecer crédito de forma simples, sem anuidade, com plataforma 100% digital e suporte online ao usuário, tendo como o principal atrativo a “desburocratização” na adesão.

2 BUROCRACIA NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

No início da década de 1960 os bancos brasileiros adquiriram os primeiros computadores, também conhecidos como *mainframes*⁹, voltados ao processamento bancário que objetivavam automatizar operações de suporte e retaguarda, e a sistematização de contas correntes. As máquinas utilizadas na época eram grandes, lentas e com capacidade de processamento muito pequena; porém já eram utilizadas para processar um grande volume de informações e automatizar os processos internos. Nesse mesmo período durante a Ditadura Militar, houve a reforma bancária onde em 1965 foi criado o Banco Central do Brasil (BACEN). As reformas no sistema bancário implantadas no país nos anos de 1960 resultaram na consolidação do setor e no apoio explícito ao movimento de automação que já se iniciava em alguns bancos de maior porte, pontua Fonseca; Meirelles; Diniz; (2010, p. 415). A partir de então a centralização bancária permitia que os clientes pudessem utilizar qualquer agência do seu banco.

Em 1970 o Banco Central iniciava um grande processo de investimento em equipamentos de informática. O país vivia um momento de crescimento econômico e expansão financeira, onde as pessoas jurídicas estavam em pleno desenvolvimento e as pessoas físicas tinham um vasto poder de compra.

As instituições financeiras se uniram e começaram a investir em novas tecnologias, programas e otimização de sistemas para automatizar e melhorar os

⁸ Startup: empresa de pequeno porte de base tecnológica com modelo de negócio inovador.

⁹ Mainframe: termo utilizado para se referir ao gabinete principal que alojava a unidade central de processamento nos primeiros computadores.

processos. As máquinas mecânicas de contabilidade logo foram substituídas por computadores que passaram a fazer todo o processamento das informações. Dessa forma, “o investimento em automação bancária no Brasil não foi motivado pelo desejo de reduzir custos com mão de obra e operacionais, mas sim para otimizar os fluxos de caixa e o atendimento aos clientes” (FONSECA; MEIRELES; DINIZ; 2010, p. 97).

Com todo processo de globalização acontecendo, os bancos buscaram investir cada vez mais em tecnologia. E com a expansão do acesso à internet, se desenvolveram alcançando um público maior, oferecendo vantagens competitivas e dando suporte e agilidade nas tomadas de decisões. “O ramo da economia considerado mais informatizado e que relativamente mais gasta e investe em Tecnologia de Informação (TI) é o dos Bancos” segundo Fonseca; Meirelles; Diniz; (2010, p. 13). O retorno desse investimento se torna visível quando existe a mitigação dos erros, as padronizações dos processos e a eliminação das atividades manuais que acaba reduzindo o tempo despendido para atendimento e execução dos serviços bancários.

As instituições financeiras brasileiras possuem procedimentos bem estruturados e definidos, que são regulamentados pelo Banco Central do Brasil (BACEN) para garantir a confiabilidade das informações. Esses procedimentos também são conhecidos como burocracia, para Alves (2010, p.1) “A burocracia é uma forma de organização humana que se baseia na racionalidade, isto é, na adequação dos meios aos objetivos (fins) pretendidos, a fim de garantir a máxima eficiência possível no alcance desses objetivos”. E apesar desse termo, comumente remeter à processos morosos e papelório desnecessário, é imprescindível para manter a padronização e impessoalidade dos produtos ofertados, segundo Passos; Fraga; Cruz; (2017, p. 1) “a burocracia surgiu como uma alternativa para tornar as organizações, caracterizadas por regras e procedimentos, mais eficientes na execução de suas atividades”.

As disfunções da burocracia fortalecem essa visão negativa. Ao mesmo tempo em que a burocracia leva a uma autonomia que confere às instituições a possibilidade de atuação independente de pressões e interesses individuais, substituindo o clientelismo por procedimentos legais, racionais, meritocráticos e contínuos (LOPES, 2013, p. 8).

Os documentos exigidos e o tempo necessário para a execução e finalização dependerão do serviço solicitado e o propósito a qual se destina. As condições para

abertura de uma simples conta corrente são que o futuro correntista: não tenha nenhum tipo de restrição nos órgãos de proteção ao crédito e portar os documentos pessoais obrigatórios. Após a entrega e assinatura do contrato, a documentação é encaminhada ao departamento responsável pela validação desses documentos, análise de crédito e risco, ficando sujeita à aprovação da administração da agência bancária. O prazo de conclusão da solicitação dependerá do objetivo para qual a conta será utilizada. Percebe-se que são ao menos cinco exigências para que se possa fazer a abertura de uma conta ou solicitação de um cartão de forma presencial. Essa formalidade exigida nas agências, vem perdendo espaço para um público com mais conhecimento digital e ávido por tecnologia.

O Banco Central instituiu através da Resolução CMN 4.480, de abril 2016 que todos os bancos teriam de fazer a abertura de contas do tipo depósito (conta corrente, conta poupança e conta salário) por meios eletrônicos, buscando facilitar o processo evitando que o futuro correntista tenha que se locomover até uma agência conforme art. 1º que estabelece “os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na abertura e no encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico” (BRASIL, 2016, p.1).

Apesar de parecer menos burocrático para a pessoa que está utilizando, a abertura de contas exclusivamente por meios eletrônicos, para os bancos é mais burocrática, uma vez que, sem a ida do cidadão à agência ela fica na obrigação de garantir que as informações por ele prestada sejam verídicas e confiáveis.

As cópias dos documentos anteriormente levadas pessoalmente, hoje são enviadas digitalmente através de fotografias, fora outras possibilidades que o banco tem para validar as informações como a autenticação digital certificada, o reconhecimento facial e de voz, a criptografia, o rastreamento pelo endereço IP e assinatura digital, além disso, as instituições financeiras podem utilizar informações disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado; e como o cliente não recebe uma via do contrato, e sim a possibilidade de baixar ou não o conteúdo, a probabilidade de leitura do contrato acaba sendo reduzida.

Oferecendo as mesmas funcionalidades e segurança de uma conta depósito, sem agências físicas, Startups financeiros vem ganhando cada vez mais adeptos, segundo Zelster, Maçada e Mallmann (2017, p.1), “Os bancos tradicionais terão de

repensar as suas estratégias digitais para que consigam se manter competitivos em um ambiente cada vez mais influenciada pela tecnologia”.

A redução aparente das formalidades que tornam o processo bancário lento, apresenta uma nova forma de relacionamento entre correntista e agência, tornando essa relação mais dinâmica e menos burocrática na percepção do cliente.

3 FINTECH: desburocratização?

Em um mundo cada vez mais informatizado, onde as pessoas buscam aliar agilidade, praticidade e comodidade, as *Fintechs* vem diariamente revolucionando o mercado financeiro. Para Kohn; Moraes, (2017, p. 4), “as transformações ocorridas com o desenvolvimento tecnológico podem ser consideradas uma revolução contemporânea da ascensão digital e da informação”. Toda essa oferta de serviços, mais práticos, que se adequem ao cotidiano agitado faz com que os usuários se tornem cada vez mais críticos.

Fintech é um termo relativamente novo, que surgiu da junção das palavras *Financial* (financeiro) e *Technology* (tecnologia), e é utilizado para denominar startups de cunho financeiro. Existem muitos tipos de *Fintech*, cada um especializado em um determinado produto, no caso dos financeiros, temos empresas que fornecem empréstimo, fiadores, cartões de crédito, aplicativos de controle financeiro, investimentos, sistemas de pagamento entre outros.

As vantagens apresentadas por esse novo universo da junção entre tecnologia e finanças proporcionam fatores relevantes como a redução de custos e despesas operacionais, maior agilidade na consecução de operações, geração de inteligência de dados mediante métodos mais eficientes de gerenciamento do conhecimento coletivo, em claro proveito da crescente simplificação dos trâmites de negócios (BRAGA, 2017, p. 2).

Como o próprio nome já diz, são empresas altamente tecnológicas, e que fazem uso desse diferencial para oferecer produtos já existentes de formas inovadoras.

Assim, à medida que o novo paradigma tecnológico interage com a economia e a sociedade, provoca não só a promoção de um novo sistema de comunicação baseado em uma linguagem universal digital e responsável por provocar uma interação global de produção e distribuição, como também provoca um processo profundo de reestruturação do capitalismo, caracterizado por maior flexibilidade de gerenciamento, descentralização das empresas, diversificação das relações de trabalho, bem como a acumulação e gestão de capital (SANTOS, 2016, p. 35).

Essa nova demanda de usuários fez com que os bancos tivessem de se readequar para não perder espaço no mercado. As tratativas tradicionais, mais sérias e burocráticas ganharam ar mais descontraído e pessoal nas *Fintechs*, que além de oferecer todo o diferencial tecnológico busca a satisfação dos clientes, melhorando a percepção dos usuários, usando uma linguagem mais informal e sem a necessidade de locomoção do usuário à agência.

A informação deixou de ser um processo local para se apresentar em âmbito global. Reconfigurou o tempo e o espaço, acelerando as práticas e encurtando as distâncias, tornando possível um novo tipo de sociabilidade, na qual a presença física já não é essencial para que haja uma relação, sendo possível interagir com quem quiser, a hora que quiser e ser participativo dentro da sociedade por meio de um espaço virtual (KOHN; MORAES, 2017, p. 4).

O acesso tecnológico e digital agregado aos serviços bancários tem feito os usuários optar cada vez mais em aderir às *Fintechs*, que oferecem inovações no cenário financeiro estimulando as agências bancárias tradicionais a rever o modo de interação com o cliente.

Os bancos convencionais realizam esforços não só na oferta de produtos digitais e *mobile*¹⁰, mas também em ações de cooperação e complementariedade com o ecossistema *startup*, buscando uma aproximação e um relacionamento com estes *startups* como modo de participar e/ou antecipar a inovação nos seus mercados (SANTOS, 2016, p. 74).

O site *finovation* publicou o resultado de um mapeamento em empresas *Fintechs* brasileiras onde mostra que a maior parte dessas instituições está focada no setor de pagamentos, ou seja, empresas que oferecem máquinas de cartão, cartões de débito, cartões pré-pago e cartões de crédito, sendo esse último o mais popular.

Em 1950 foi criado o primeiro modelo de cartão de crédito. Durante um jantar com um grupo de executivos Frank MacNamara, ao pagar a conta percebeu que estava desprovido de dinheiro e talões de cheque e teve a ideia de criar um recurso para pagamentos centralizados, surgindo o "*Diners Club Card*", um cartão feito de papel, inicialmente aceito em 27 restaurantes. Em 1952 houve sua expansão sendo aceito em vários estabelecimentos.

¹⁰ Mobile: termo utilizado para facilidades digitais móveis.

O primeiro cartão de crédito foi trazido no Brasil no ano de 1956, por Hanus Tauber, que comprou uma franquia da *Diners*¹¹, sendo um cartão de compras. Em 1968 as instituições financeiras passaram a oferecer o serviço de cartão de crédito. Em 1971 foi criado o primeiro órgão regulamentador Associação Brasileira de Cartão de Créditos (ABECS). Em 1990 surgiu o primeiro cartão de crédito internacional.

Atualmente um dos mecanismos mais utilizados são os cartões de crédito que consistem em um objeto de plástico codificado e com uma capacidade de aceite mundial, bastando que se tenha no anverso o nome do portador, o correspondente número de controle e a data de validade, e, no verso o campo para assinatura do cliente, o número de segurança e a tarja magnética para viabilizar a transação eletrônica. Representa, portanto, um elemento facilitador nas operações comerciais e, sobretudo, na obtenção de financiamentos e de prazos para pagamento (BELLE, 2010, p. 2).

Com a expansão de empresas que fornecem cartões de crédito e a facilidade do acesso pelo público, o volume de utilização dos cartões de crédito aumentou em quase 3 vezes nos últimos 10 anos, onde a média mensal de transações saltou de 161 mil ao mês em 2007 para mais de 477 mil ao mês no ano de 2017, porém na análise da média do valor transacionado nesse mesmo período o crescimento foi de 4 vezes, conforme evidência a tabela 1.

Tabela 1 – Indicador da média mensal de uso de cartões de crédito nos últimos dez anos

Período	Média Transações	Média Valor Transacionado
2007	161.182	14.920.633,20
2008	190.545	18.434.251,80
2009	219.542	22.002.457,30
2010	256.083	27.191.305,66
2011	294.778	33.203.919,72
2012	329.294	38.769.249,61
2013	367.968	44.773.437,55
2014	402.360	50.855.681,72
2015	440.013	55.408.156,42
2016	473.147	58.018.025,03
2017	477.286	59.129.857,74

Fonte: Associação Brasileira dos Cartões de Crédito (ABECS, 2018).

Uma prática comum dos bancos é oferecerem o cartão de crédito aos correntistas, o que acabou disseminando ao longo dos anos a preferência de utilização. E com o surgimento das *Fintechs* que não só emitem os cartões como

¹¹ Diners: primeira companhia de cartão de crédito brasileira.

disponibilizam aplicativos de controle e facilidades ao usuário, os adeptos só aumentam.

É exatamente essa condição *high-tech*¹² que lhes confere infraestrutura e *know-how*¹³ para alcançarem baixos custos dos seus serviços e grande eficiência em suas soluções. A redução de capital fixo permite aos startups de tecnologia financeira uma alavancagem operacional e velocidade de inovação que lhes conferem vantagem quando comparadas às modelagens tradicionais institucionalizadas de serviços financeiros (SANTOS, 2016, p. 73).

Essa nova forma de contato com os clientes, agilizando processos e oferecendo novos meios de interação são alguns exemplos de mudanças perceptíveis para o usuário, que com a ampliação da oferta de crédito e a expansão das empresas fornecedoras de cartão têm se tornado cada vez mais exigentes quando se trata de rapidez e tecnologia.

As grandes instituições financeiras também oferecem serviços digitais como por exemplo o *internet banking*¹⁴, para Ramos e Costa (2000, p. 2), “de maneira geral, os bancos que oferecem serviços via Internet mantêm um padrão relativamente semelhante de atividades oferecidas”, porém é necessário cadastrar ou liberar o acesso fazendo com que o usuário tenha que se deslocar a uma agência, no caso de contas digitais fornecidas por uma *startup* financeira basta baixar o aplicativo em seu smartphone. Essas transações parecem tão simples que a burocracia se torna imperceptível, porém o que realmente acontece por trás dos cliques e confirmações é um processo extremamente burocrático, pois as informações são fornecidas de forma virtual e as empresas devem garantir que sejam verídicas,

Os serviços oferecidos pelas *Fintechs* são solicitados através de aplicativos inserindo dados pessoais (RG, CPF, endereço, foto do documento de identificação e de perfil), após a triagem e validação dos documentos as informações são encaminhadas para o setor de análise de crédito afim de minimizar riscos de inadimplência ou fraude, para Chaia (2003, p. 2) “o risco de crédito pode ser melhor definido como a perda inesperada decorrente de erro no processo de avaliação da probabilidade de inadimplência do agente contratante do negócio” ainda segundo o autor “as políticas de crédito em instituições bancárias sempre estiveram focadas no

¹² High-tech: termo utilizado para descrever alta tecnologia.

¹³ Know-how: conhecimento processual, “o saber fazer”.

¹⁴ Internet Banking: agência bancária virtual.

processo de análise e concessão de crédito”, as solicitações deverão ser consultadas junto aos órgãos reguladores de crédito tais como Serviço Central de Proteção ao Crédito da Associação Comercial de São Paulo (ACSP), Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central (CCF), SERASA, Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), e tantos outros que julgarem necessários para identificar o perfil considerando o histórico de consumo, crédito e pagamentos.

Potrich et al. (2012, p. 2) pontua que “deve avaliar a concessão de crédito individualmente a cada tipo de cliente, verificando se o mesmo satisfaz as condições mínimas preestabelecidas pela empresa para poder ser concedido o crédito”. Nota-se que os procedimentos são praticamente os mesmos exigidos por agências bancárias tradicionais, o diferencial está na forma que a solicitação é feita através das plataformas digitais e interativas que podem ser acessadas de qualquer lugar e a qualquer tempo.

Dessa forma, considera-se que não há redução da burocracia, apenas a “informatização” e aplicação de recursos tecnológicos, pois a documentação exigida e as análises do comportamento do consumidor permanecem as mesmas; uma vez que se os procedimentos são praticamente idênticos ao da agência, a flexibilidade no tempo despendido nos dá a percepção de que os processos burocráticos sejam diferentes.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O referencial teórico apresentado possibilita um rápido entendimento de toda evolução tecnológica do segmento bancário, desde a introdução dos computadores nas tarefas básicas até os dias atuais onde as *Fintechs* têm ganhado cada vez mais mercado com sua atuação completamente digital.

O que podemos perceber é que as *Fintechs* têm absorvido grande parte do público que anseia por inovações tecnológicas e agilidade no atendimento. Após a invasão mercadológica dessas *Startups* as instituições financeiras tradicionais tiveram de se adaptar para se manterem competitivas. Com toda essa concorrência quem ganha realmente é o consumidor, pois esse segmento que anteriormente era monopolizado pelas instituições financeiras está aos poucos sendo invadido por várias empresas que prestam os mesmos serviços de forma mais dinâmica e inovadora, tendo como base o uso de celulares, *smartphones*, *tablets*, etc.

Para o consumidor nada mais cômodo do que solicitar um cartão, um empréstimo, um aluguel, ou até mesmo encontrar um fiador no conforto da sua casa, apenas com o envio da documentação *scaneada* ou por foto, o que aparentemente torna esse processo menos burocrático. Para essas “agências” o que muda é apenas os procedimentos externos, pois internamente a documentação exigida, as consultas e as análises para liberação de crédito são idênticos.

A burocracia e exigências nos serviços prestados por *Fintechs* e por agências bancárias só divergem na percepção do cliente, pois não precisa se deslocar até uma agência física, no mais, ambas necessitam seguir os mesmos procedimentos para assegurar-lhes a veracidade e confiabilidade das informações.

REFERÊNCIAS

ALVES, Vanilza. **Teoria da burocracia**. Disponível em:

<<http://www.ebah.com.br/content/ABAAA48MAF/teoria-a-burocracia>>, Acesso em: 14 abr. 2018.

BELLE, Helena Beatriz de Moura.; OLIVEIRA, Elis Regina de.; PAULA, Mauro César de. **Cartão de crédito**: instrumento contemporâneo potencial armadilha para o endividamento consciente. Disponível

em:<<http://www.cpgls.pucgoias.edu.br/ArquivosUpload/1/File/V%20MOSTRA%20DE%20PRODUO%20CIENTIFICA/DIREITO/cc1.pdf>>, Acesso em: 23 fev. 2018.

BRAGA, Fábio de Almeida. **As Fintechs e a necessidade de regulação**. Disponível

em: <<https://www.demarest.com.br/pt-br/publicacoes/Artigos/pt/as-fintechs-e-a-necessidade-de-regulacao.pdf>>, Acesso em: 27 abr. 2018.

BRASIL. **Resolução Nº 4.480**, de 25 de abril de 2016. Banco Central do Brasil.

Dispõe sobre a abertura e encerramento de contas do tipo depósito. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50185/Res_4480_v2_P.pdf>, Acesso em: 23 fev. 2018.

CHAIA, Alexandre Jorge. **Modelos de gestão de risco de crédito e sua aplicabilidade ao mercado brasileiro**. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-21012004-224716/pt-br.php>>, Acesso em: 27 abr. 2018.

FONSECA, Carlos Eduardo Corrêa da.; MEIRELLES, Fernando de Souza.; DINIZ, Eduardo Henrique. **Tecnologia bancária no Brasil** Uma história de conquistas, uma visão de futuro. Disponível

em:<<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13532/tecnologia-bancaria-no-brasil-uma-historia-de-conquistas-uma-visao-de-futuro.pdf>>, Acesso em: 23 fev. 2018.

KOHN, Karen.; MORAES, Cláudia Herte de. **O impacto das novas tecnologias na sociedade:** conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. Disponível em:<<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1533-1.pdf>>, Acesso em: 26 fev. 2018.

LOPES, André Vaz. **A burocracia das agências reguladoras.** Disponível em:<<https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/24376/1/485.pdf>>, Acesso em: 19 fev. 2018.

PASSOS, Natália Pantaleão Rocha dos; FRAGA, Érica Emília Almeida; CRUZ, Cleide Ane Barbosa da. **O excesso de burocracia no processo de cadastro bancário.** Disponível em: <<https://eventos.set.edu.br/index.php/congenti/article/download/7838/2905>>, Acesso em: 27 abr. 2018

PEQUENAS EMPRESAS & GRANDES NEGÓCIOS. **Como as Fintechs agitaram o mundo dos serviços financeiros.** Disponível em:<<https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2016/11/como-fintechs-agitaram-o-mundo-dos-servicos-financeiros.html>>, Acesso em: 05 mar. 2018.

POTRICH, Ani Caroline Grigion; GUSE, Jaqueline Carla; LINHARES, Tamara Da Silva; FREITAS, Luiz Antônio Rossi de; ROSSATO, Marivane Vestena. **Análise da concessão de crédito em uma empresa varejista de materiais de construção.** Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/15416101.pdf>>, Acesso em: 27 abr. 2018

RAMOS, Anatália Saraiva Martins; COSTA, Fabrício de São Paulo H. A. Rubim. **Serviços bancários pela internet:** um estudo de caso integrando a visão de competidores e clientes. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552000000300008>, Acesso em: 20 abr. 2018.

SANTOS, Ana Patricia Santana. **Startups digitais a travessia na Zona Cinzenta.** Disponível em:<http://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=20&Itemid=96&lang=pt-br&cx=011662445380875560067%3Acack5lsxley&cof=FORID%3A11&hl=pt-br&q=FINTECH&siteurl=www.teses.usp.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_jumi%26fileid%3D20%26Itemid%3D96%26lang%3Dpt-br&ref=www.teses.usp.br%2F&ss=810j125242j7>, Acesso em: 05 mar. 2018.

ZELSTER, Thaís Touguinha; MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud; MALLMANN, Gabriela Labres. **Efeitos da qualidade da informação e da qualidade do serviço da informação no uso de serviços Fintech.** Disponível em:<<http://login.semead.com.br/20semead/arquivos/423.pdf>>, Acesso em: 23 fev. 2018.