# A ESTRATÉGIA DOS BANCOS DIGITAIS NO BRASIL

Os bancos passaram por grandes transformações tecnológicas durante as últimas décadas. Em meados dos anos 1970 e 1980, iniciou-se a automação das operações bancárias, principalmente após a inclusão dos computadores. Consequentemente, as atividades e os processos bancários passaram a ser mais simples e automáticos (Mello, Stal & Queiroz, 2006).

A partir de 1990 foram criados as de autosserviço de forma digital – nesse modelo de atendimento os clientes poderiam consultar suas contas e efetuar alguns serviços sem ir a uma agência bancária, possibilitando às instituições financeiras um incremento na base de clientes proporcionalmente maior que a expansão das dependências físicas (Mello, Stal & Queiroz, 2006).

Nos anos 2000, principalmente após a crise financeira de 2008, que afetou os mercados financeiros em geral e aumentou o descrédito da população em relação ao sistema financeiro, houve a criação de uma série de iniciativas para gerar novas opções ao mercado bancário previamente estabelecido. Esse movimento ficou conhecimento como a Revolução Fintech (Fintechlab, 2018).

As agências tornaram-se um ambiente para a realização de negócios, aumentando as áreas de autoatendimento e reduzindo suas áreas operacionais, como o atendimento dos cai­xas e balcões de serviços, por exemplo (Frizon, Brum e Wendt, 2020). Algumas instituições passaram a fazer uso da inteligência artificial para facilitar a comunica­ção com seus inúmeros clientes, reduzindo ainda mais seus custos operacionais e atendendo a um número cada vez maior de clientes (Lima, 2016). Muitos atendimentos passaram a ser feitos exclusivamente pelas áreas de call center e sistemas de internet, e seus colaboradores fo­ram treinados para direcionar os clientes para canais de autoatendimento em períodos que antecederam a pande­mia de COVID-19.

No Brasil, os primeiros bancos nacionais que começaram a oferecer atendimento exclusivamente remoto e, portanto, sem o uso de agências foram o Unibanco, o Real e o Bandeirantes por volta dos anos 2000. Essa ideia de implantar um modelo de negócio virtual foi inspirada nos bancos Cortal da França e First Direct da Inglaterra. Naquela época, os consumidores relacionavam-se com os bancos virtuais basicamente por meio de *call center*, o que diminuía os custos com atendimento, pois só chegavam até os gerentes os problemas ou dúvidas que não eram solucionados por meio de ligação telefônica. Atualmente, esse conceito mudou e quando se fala em bancos digitais estamos falando de instituições financeiras que atuam exclusivamente pela *Internet* (VEIGA & OLIVEIRA, 2006).

De acordo com o Banco Central do Brasil (2020), ainda não há uma modalidade específica entre os tipos de instituições bancárias que possa regulamentar o funcionamento dos bancos digitais. Sendo assim, os bancos digitais são tratados como instituições bancárias, ou seja, instituições autorizadas a atuar como bancos comerciais, de investimento ou como bancos múltiplos e, portanto, devem oferecer produtos e serviços semelhantes aos mesmos. Além disso, o BCB (Banco Central do Brasil) enxerga essa categoria como uma estratégia operacional e mercadológica. Seu grande diferencial é a ausência de agências físicas, a cobrança de taxas e tarifas reduzidas ou nulas e a comunicação feita 100% por meio da interface *mobile*, ou seja, sem a necessidade de recorrer a atendimentos presenciais, objetivando maior transparência dos seus serviços e melhor experiência do cliente.

Os bancos adotaram o uso de sistemas de informações em seus pacotes de serviço. Atualmente, várias contas possibilitam que os consumidores acessem e realizem movimentações bancárias pelo computador ou com o uso de aplicativos (Costa & Carvalho, 2017). Nesse contexto, surgiram as contas digitais, as quais são definidas, de acordo com os sites dos bancos selecionados para esse artigo, como uma conta em que não há interação do consumidor com um funcionário bancário em uma agência física.

Este tipo de instituição oferece as contas digitais que, entre seus diferenciais, conta com cobertura do FGC (Fundo Garantidor de Créditos), que cobre em até R$ 250 mil por instituição e por CPF (Cadastro Pessoa Física) ou CNPJ (Cadastro Nacional Pessoa Jurídica), em casos de extrajudicial, falência ou insolvência das instituições.

1. Modalidades de instituições bancárias

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) brasileiro é constituído por um conjunto de entidades e instituições financeiras que promovem a transferência de recursos entre credores e tomadores. Portanto, é por meio dele que se movimentam a maior parte dos ativos, dívidas e investimentos dos cidadãos, das empresas e do governo (BANCO CENTRAL, 2022; SILVA et al, 2016).

De acordo com a Figura X, a estrutura do SFN é composta por:

* órgãos normativos: elaboram as regras gerais para funcionamento do sistema;
* entidades supervisoras: monitoram e fiscalizam os demais agentes do sistema financeiro para que sigam as regras elaboradas pelos órgãos normativos;
* entidades operadoras: são instituições intermediárias que ofertam serviços financeiros diretamente para o público.

Figura X – Estrutura do Sistema Financeiro Nacional



\* Dependendo de suas atividades corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela CVM.

\*\* As Instituições de Pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.

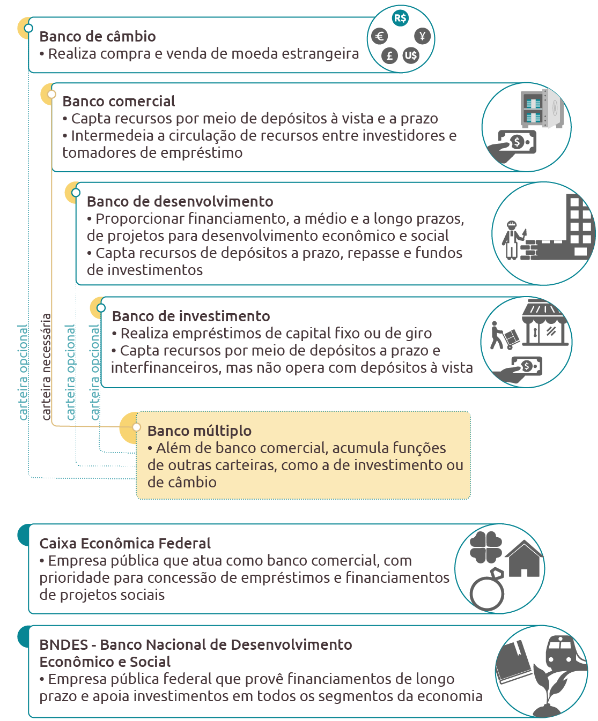
Fonte: Banco Central, 2022.

Sendo assim, compete ao Banco Central do Brasil supervisionar os cidadãos e as instituições financeiras para que sigam as normas definidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN):

O Banco Central é uma autarquia de natureza especial, criado pela Lei nº 4.595/1964 e com autonomia estabelecida pela Lei Complementar nº 179/2021, que tem como missão garantir a estabilidade do poder de compra da moeda, zelar por um sistema financeiro sólido, eficiente e competitivo, e fomentar o bem-estar econômico da sociedade. A instituição é responsável por executar a estratégia estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) para manter a inflação sob controle e atua como secretaria executiva desse órgão (BANCO CENTRAL, 2022).

Os bancos são instituições financeiras que seguem a regulamentação da Lei nº 4.595/1964 e funcionam como intermediadores entre poupadores e tomadores de empréstimos, além disso também guardam esse dinheiro. Entre os principais serviços financeiros oferecidos pelos bancos para os clientes estão saques, empréstimos, investimentos e custódia de dinheiro. A Figura X mostra os

Figura x - Modalidades de bancos



https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas

Deve-se obter autorização para funcionamento como uma instituição bancária, ou seja, como banco comercial ou de investimento ou, ainda, como banco múltiplo, autorizado a operar com pelo menos duas carteiras operacionais, devendo pelo menos uma delas ser carteira comercial ou de investimento. A categoria de banco digital é autodenominada, como estratégia operacional e mercadológica, tendo como ponto comum entre as instituições que assim se apresentam o relacionamento exclusivamente remoto e diferenciado com os clientes, normalmente ligado a vantagens e melhores experiências em termos de custos de serviços, facilidade de acesso e integração com outras conveniências e demandas do público.1

Não existe, atualmente, regime de autorização e funcionamento específico para bancos digitais, que devem se enquadrar às normas aplicáveis aos demais bancos para fins de autorização. No entanto, algumas instituições financeiras vêm adotando modelos de negócio exclusivamente digitais, optando pela não abertura de agências ou postos de atendimento físicos. Usualmente, esses bancos oferecem abertura de conta simplificada, dispensa ou valor mais baixo de tarifas, maior transparência, melhor experiência do cliente e integração com outros serviços financeiros de natureza complementar ou até serviços não financeiros. Essa estratégia tem sido adotada tanto por grupos empresariais novos, adquirindo uma instituição financeira já autorizada ou entrando com o processo de autorização de uma nova instituição financeira, quanto por conglomerados financeiros já consolidados, que visam a uma maior inserção nesse nicho de mercado de negócio digital.

Linha do tempo dos bancos digitais no Brasil

1. Fintechs

Os bancos adotaram o uso de sistemas de informações em seus pacotes de serviço.

Atualmente, várias contas possibilitam que os consumidores acessem e realizem

movimentações bancárias pelo computador ou com o uso de aplicativos (Costa &

Carvalho, 2017). Nesse contexto, surgiram as contas digitais, as quais são definidas, de

acordo com os sites dos bancos selecionados para esse artigo, como uma conta em que

não há interação do consumidor com um funcionário bancário em uma agência física.

No Brasil, segundo levantamento da Fintech lab, até agosto de 2020 já existiam 771 fintechs, com um crescimento de 28% em relação a 2019 (FINTECHLAB, 2020). Essas iniciativas representam uma ameaça aos bancos tradicionais, que buscam estratégias de modificação para se aproximarem do modelo das fintechs, tendo a vantagem de possuírem uma base consolidada de clientes rentabilizados, mas com o desafio de adaptar estruturas custosas. O banco digital surge como uma estratégia dos bancos tradicionais de implantar um novo modelo de negócio, propondo iniciativas que aliam tecnologias digitais a serviços financeiros e inova na experiência do cliente (Larsson &Viitaoja, 2017; Cook, 2017; Mbama & Azepue, 2018).

Assim, foi-se necessário a instauração de uma reforma no sistema de pagamentos, que por meio de várias medidas entre 2001 e 2002, modificou o sistema como um todo, modernizando o Sistema de Pagamentos Brasileiro, diminuiu o risco do país e criou a modalidade de pagamento TED. A evolução de pagamentos também é explicada pelo avanço da tecnologia. Em termos de ilustração, pode-se considerar a compensação de um cheque, que precisaria contar com a deslocação física de uma pessoa até uma agência bancária, que entregaria o cheque para ser então analisado manualmente e só depois compensado pelo banco. O processo era demorado e podia levar até três dias úteis. O avanço da tecnologia, associado à reforma do sistema, permitiu que todos os processos ocorressem de forma muito mais acelerada. As fintechs, como os bancos digitais, baseiam-se seus pagamentos inteiramente por meio de aplicativos, no internet banking ou mobile banking, sem a necessidade de deslocamentos físicos ou processos manuais. A implicação destas mudanças é a redução nos custos de operação dos meios de pagamentos e o aumento do volume de transações, pela automatização e dinamismo dos processos atuais.

# REFERÊNCIAS

Luiz Humberto Cavalcante Veiga; André Luís Rossi de Oliveira. Diferenciação Horizontal e Poder de Mercado: Os Efeitos do E-Banking sobre as Tarifas Bancárias. Revista Economia. 2006

Banco Central do Brasil. Estudos Especiais do Banco Central: Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudo Especial nº 89/2020 – Divulgado originalmente como boxe do Relatório de Economia Bancária (2019)

Banco Central, <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>. 2022

Silva et al, 2016. O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL BRASILEIRO: contexto, estrutura e evolução

Mello, R., Stal, E. & Queiroz, A. (2006). O Banco na Internet: Inovações em Tecnologia da Informação

Moldam Novos Serviços Bancários. 30º Encontro ANPAD. Salvador, p.5-10.