CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DAMARYS IZUMITA CRUVINEL
HELNAENE DE ASSIS SILVA
MARIANA ROCHA DE OLIVEIRA
THAYANE BARBOSA LIMA FELIPE
ZHURY MARTINS VIEIRA

ANÁLISE COMPARATIVA DO DESEMPENHO FINANCEIRO DOS BANCOS TRADICIONAIS E UM BANCO DIGITAL NO BRASIL NOS ANOS DE 2018/2019

Trabalho apresentado como exigência para conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário Alves Faria, sob a orientação do Prof.Esp. Leandro Rodrigues Miranda

GOIÂNIA
JUNHO DE 2020

CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DAMARYS IZUMITA CRUVINEL
HELNAENE DE ASSIS SILVA
MARIANA ROCHA DE OLIVEIRA
THAYANE BARBOSA LIMA FELIPE
ZHURY MARTINS VIEIRA

ANÁLISE COMPARATIVA DO DESEMPENHO FINANCEIRO DOS BANCOS TRADICIONAIS E UM BANCO DIGITAL NO BRASIL NOS ANOS DE 2018/2019

Trabalho apresentado como exigência para conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário Alves Faria, sob a orientação do Prof. Esp. Leandro Rodrigues Miranda

GOIÂNIA
JUNHO DE 2020

CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DAMARYS IZUMITA CRUVINEL
HELNAENE DE ASSIS SILVA
MARIANA ROCHA DE OLIVEIRA
THAYANE BARBOSA LIMA FELIPE
ZHURY MARTINS VIEIRA

ANÁLISE COMPARATIVA DO DESEMPENHO FINANCEIRO DOS BANCOS TRADICIONAIS E UM BANCO DIGITAL NO BRASIL NOS ANOS DE 2018/2019

AVALIADORES:

Prof. Me. ou Prof. Esp. Leandro Rodrigues Miranda – UNIALFA
(ORIENTADOR)

Prof. ou Prof. Esp. Erick Rodrigues Mota – UNIALFA

Prof. ou Prof. Me. João Vieira Nunes Filho – UNIALFA

GOIÂNIA
JUNHO DE 2020

Aos nossos professores, familiares e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por nos guiar e dar força nessa jornada, as nossas famílias por sempre nos apoiar e incentivar para o sucesso, aos nossos professores que durante muito tempo nos ensinaram e nos mostraram que o estudo é a base de tudo em nossas vidas, aos nossos amigos e colegas pelo apoio diário na nossa formação acadêmica.

“O dinheiro que ganhamos hoje não é para manter o mês. É um dinheiro para manter toda a sua vida.”

Gustavo Cerbasi

RESUMO

Dâmarys Izumita Cruvinel, Helnaene de Assis Silva, Mariana Rocha de Oliveira, Thayane Barbosa Lima Felipe e Zhury Martins Vieira. **Análise comparativa do desempenho financeiro dos bancos tradicionais e um banco digital no Brasil nos anos de 2018/2019**.Graduação em Administração. UNIALFA. Goiânia, 2019.

Este trabalho aborda a evolução tecnológica que o mercado financeiro tem sofrido ao longo dos anos. As inovações tecnológicas estão cada vez mais forçando a alteração na forma das empresas se relacionarem com os seus clientes e na década atual o mercado de serviços bancários está movimentando-se intensamente devido a participação de novas *startups* que surgem em todos os setores, chamadas *fintechs*. São empresas que atuam na exploração tecnológica permitindo maior escalabilidade e redução de custos. Em termos de segurança para os clientes é questionado até que ponto esses novos modelos apresentam potencial de retorno e eficiência maiores que as instituições comerciais tradicionais e consolidadas para conseguir competir com as mesmas? Assim, o objetivo desse e estudo é de analisar, por meio de indicadores financeiros, balanços e demonstrativos de resultados de grandes bancos comerciais que atuam no brasil, e compará-los com o banco Inter, a única *fintech* listada na bolsa de valores de São Paulo.

Palavras-chave: *Fintech.* Bancos Digitais. Eficiência. Retorno.

ABSTRACT

Dâmarys Izumita Cruvinel, Helnaene de Assis Silva, Mariana Rocha de Oliveira, Thayane Barbosa Lima Felipe e Zhury Martins Vieira. **Comparative analys is of the financial performance of traditional bank sand a digital bank in Brazil in the years 2018/2019**– Degree *Bussines*. Goiânia, UNIALFA. Goiânia, 2019.

This working is about the technological evolution that the financial market has suffered over the years. The technological innovations are each time forcing change in the form of companies relationship with its clients in the current decade the banking services market is moving intensely due to the participation of new startups that arise in all sectors, calls fintechs. are companies acting in technological exploration allowing greater scalability and cost reduction. In terms of safety for customers it is questioned how far do these new models have more potential of return and efficiency than traditional and consolidated commercial intitutions to be able to compete with them? So the purpose of this and study is to analyze, through financial indicators, balance sheets and income statements of large commercial banks acting in brazil, and compare them with banco inter, the only fintech listed on the São Paulo stock exchange.

Keywords: fintech. digital banks. efficiency. return.

LISTA DE SIGLAS

UNIALFA – Centro Universitário Alves Faria

ATM'S do inglês: Automated Teller Machine

FINTECHS - Financial Technology

SFN - Sistema Financeiro Nacional

AMBIMA - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capital

CMN - Conselho Monetário Nacional

BACEN - Banco Central do Brasil

CVM - Comissão de Valores Mobiliários

DRE - Demonstrativo do Resultado do Exercício

SPB - Sistema de Pagamento Brasileiro

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos

PR - Patrimônio de Referência

RWA - Ativos Ponderados pelo Risco

ROAE - Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio

RI - Relação com Investidores

B3 – Bolsa de Valores

BOVESPA - Bolsa de Valores de São Paulo

RSPL - Retorno Sobre Patrimônio Líquido

FIDC - Fundo de Investimento em Direitos Creditórios

PAI - Plataforma Aberta Inter

PL – Patrimônio Líquido

LL – Lucro Líquido

CPC - Comitê de Pronunciamentos Contábeis

CNDL – Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Distribuição geográfica das agências bancárias no Brasil.....26
Figura 2 - Índice de Basileia 29
Figura 3 - Fórmula Imobilização do Capital 29
Figura 4 - Spread Bancário.....30
Figura 5- Fórmula ROAE 31
Figura 6- Fórmula Índice de Eficiência.....32
Figura 7- Fórmula Margem de Lucro Líquido.....33
Figura 8 - Concessão de crédito rural.....42
Figura 9 - Principais resultados Banco do Brasil (2018) 43
Figura 10 - Transações realizadas em % 43
Figura 11 - Canais de atendimento.....46
Figura 12- Ecossistema de Inovação.....47
Figura 13 - Segmento Institucional 48
Figura 14 - Revolução bancária Inter.....50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de Agências físicas no Brasil (em milhares) 2014-2018..26
Gráfico 2- Números de Clientes Banco do Brasil.....44
Gráfico 3 - Número de Clientes Banco Inter 51
Gráfico 4- Índice de Basileia 52
Gráfico 5 - Imobilização de Capital 53
Gráfico 6 - Composição das Receitas 54
Gráfico 7 – Spread.....55
Gráfico 8 - Índice de Eficiência 57
Gráfico 9 - Retorno sobre o Patrimônio Líquido.....58
Gráfico 10 – Margem de Lucro Líquido.....60
Gráfico 11 - Índice de Inadimplência 61

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Plano de Contas DRE de Instituições Financeiras 22
Quadro 2- Resumo Fundamentação Teórica.....33
Quadro 3 - Resumo da Metodologia.....36

SUMÁRIO

Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) **1**
Introdução **14**
1 Fundamentação Teórica **17**
1.1 Economia Monetária Financeira 17
1.2 Sistema Financeiro Nacional 18
1.2.1 Bancos 20
1.3 *Fintech* E Tecnologia 23
1.4 Indicadores Financeiros 27
1.4.1 Índice de Basileia **28**
1.4.2 Índice de Imobilização de Capital **29**
1.4.3 *Spread* **30**
1.4.4 Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE) **31**
1.4.5 Índice de Eficiência **31**
1.4.6 Receitas **32**
1.4.7 Margem de Lucro Líquido **32**
1.4.8 Índice de Inadinplencia **33**
2 Metodologia E Coleta Dos Dados **35**
2.1 Classificação Da Pesquisa 35
2.2 Métodos De Coleta E Análise De Dados 37
3 Análise E Interpretação Dos Dados **38**
3.1 Banco Itaú Unibanco 38
3.2 Banco Do Brasil 39
3.3 Banco Do Bradesco 45
3.4 Banco Inter 48
3.5 Comparação Dos Dados 51
3.5.1 Índice de Basileia **51**
3.5.2 Índice de Imobilização de Capital **52**
3.5.3 Receitas **53**
3.5.4 *Spread* **54**
3.5.5 Índice de Eficiência **56**
3.5.6 Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE) **57**
3.5.7 Margem de Lucro Líquido **58**

3.5.8 Índice de Inadimplência 60
Conclusão 62

INTRODUÇÃO

Desde a Revolução Industrial nos séculos XVIII e XIX, em que a principal particularidade foi a substituição do trabalho artesanal pela utilização de máquinas nos processos industriais, é possível observar como a tecnologia vem modificando a maneira com que as empresas produzem seus produtos e os ofertam aos clientes. O avanço tecnológico ao longo da história tem influenciado na extinção ou alteração de mercados, e com o advento da internet essas mudanças estão ocorrendo ainda mais rápidas. (LYDON, 2016).

Na década de 90, a partir do processo de globalização, as interações entre os países aumentaram na procura pela modernização de métodos, serviços e produtos, o mercado brasileiro se viu diante da situação de ter que se adequar teve ao ritmo do mercado internacional para se evidenciarem interna e externamente, buscando a redução de custos, o aumento de produtividade e investimentos, assim como, a satisfação de seus clientes e qualidade do que produziam e ofertavam no mercado. Mudanças como estas não se restringiram apenas a indústrias, mas também nos demais setores. (LYDON, 2016).

Não poderia ter sido diferente com o sistema financeiro. O setor bancário tradicional permaneceu sem grandes alterações por um longo período de tempo, visto que a população se utilizava desta forma de serviço bancário há décadas e grandes barreiras de entrada para novos *players* no setor, como necessidade de capital, alta regulamentação e acesso a canais de distribuição protegem grandes bancos e fazem com que se consolidem no setor. (RUBINI, 2017)

A tecnologia trouxe mudanças que influenciam no estilo de vida das pessoas, as quais exigem imediatismo e facilidade de não terem que se deslocar para resolverem questões habituais. (FINNOVATION, 2019)

A primeira evolução no sistema financeiro ocorreu com a tecnologia dos caixas eletrônicos (*ATM's*do inglês*: Automated Teller Machine*) que chegaram ao Brasil em 1983, reduzindo custos com a construção de agências, pagamento de funcionários, compra de móveis, dentre outros. (LYDON, 2016).

Saconi (2013) elucida que a princípio esses terminais ocasionavam muitas dúvidas aos clientes, que necessitavam quase sempre, da ajuda de um funcionário do banco, demonstrando a necessidade dos bancos em aperfeiçoar a acessibilidade dos *ATM's,* que possuíam clientes pouco acostumados com tecnologia. Após trinta e

seis anos do primeiro terminal de autoatendimento no Brasil, os caixas eletrônicos estão cada vez mais em desuso, devido a realidade de que os bancos já oferecem os serviços de *internet banking* e *mobile banking*, serviços estes que possibilita aos clientes usufruírem da maioria dos serviços ofertados na agência física em qualquer lugar que esteja.

Segundo o Banco Central do Brasil (2018), mais de 80% das operações de créditos e depósitos estavam concentradas em apenas 5 instituições financeiras em julho de 2018, o que mostra o quanto o setor atuava sob uma estrutura oligopolista.

Segundo Porter (2004, p. 7), uma das soluções para a inovação na forma de interagir com os serviços financeiros é através da inserção de novas empresas no setor bancário, com força suficiente para mudar as estruturas do mercado.

Conforme Porter (2004), “novas empresas que entram para uma indústria trazem nova capacidade, o desejo de ganhar uma parcela do mercado e frequentemente recursos substanciais”. Indubitavelmente a inovação tecnológica pode influenciar alterando as estruturas de mercado, acirrando a competitividade de um setor, principalmente pela entrada de novos competidores com novas tecnologias que facilitem a vida dos seus clientes.

Visando os entraves da modernização no mundo dos negócios os bancos tradicionais estão investindo em tecnologia, ampliando os serviços oferecidos nas agências para os seus diversos canais virtuais em busca da sobrevivência na era digital. Em meio a essas adaptações, com a proposta de aumentar a competitividade do setor bancário surgiram as *startups* tecnológicas com modelos de negócios inovadores que oferecem serviços financeiros capazes de otimizar ainda mais o que os bancos buscavam, denominadas de *Financial Technology (Fintechs*).

Expressão que nasceu da junção das palavras *inglesas Financial* e *Technology*, referindo-se à uma explosão de inovações tecnológicas com encadeamentos transformadores nos serviços financeiros, tanto em seus intermediários quanto aos seus usuários (CORDEIRO, DE OLIVEIRA E DUARTE, 2017).

Ainda segundo autor, essa revolução tecnológica irá democratizar os serviços financeiros, com impactos imediatos em: pulverização e maior competição no mercado; menores taxas e facilidades de crédito; maior eficiência dos bancos; e serviços financeiros mais inclusivos.

Com tanta especulação no meio de economistas, bancários, administradores sobre o assunto, o impacto que isso gera na vida das pessoas, de um mercado que a anos não tinha novos entrantes e mudanças, tantas especulações sobre a entrada das *Fintechs* no mercado financeiro, não há dúvidas de que surge a pergunta: essas novas empresas que estão surgindo para competir nesse oligopólio realmente possuem diferenciais e novas práticas capazes de transladar em eficiência e rentabilidade, afim de proporcionar competição aos bancos tradicionais e extremamente consolidados no mercado financeiro?

Diante de tudo que foi apresentado, surge a motivação e a pergunta de pesquisa deste trabalho: *Existe diferença significativa entre o desempenho financeiro de um banco comercial tradicional e uma Fintech?*

Essa pesquisa tem como **objetivo geral**: analisar, avaliar e comparar os resultados financeiros do banco Inter que é um banco digital com bancos tradicionais como o Itau, Brasil e Bradesco, e como **objetivos específicos**: levantar os indicadores mais relevantes que indicam o desempenho dos bancos; calcular os índices escolhidos (Índice de Basileia, Índice de Imobilização de Capital, Spread, Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE), Índice de Eficiência, Receitas, Margem de Lucro Líquido, Índice de Inadimplência) através dos resultados dos principais bancos do país nos anos de 2018 e 2019.

A partir desses resultados será verificado a melhora ou não do desempenho financeiro das *Fintechs*, sinalizando se um banco digital é mais rentável do que um banco comercial tradicional.

Esta pesquisa se justifica pelo uso eficiente da tecnologia que está cada vez mais presente na vida das pessoas. A utilização deste canal atrai novos consumidores que se identificam com os conceitos trazidos pelas *Fintechs*, facilidade, praticidade, comodidade e taxas reduzidas. O setor financeiro intensifica a utilização da tecnologia como forma de reduzir custos, sobretudo como respostas as regras impostas pelo Banco Central, facilitando pagamentos a partir do celular. A fusão entre *Fintechs* e Bancos já pode ser vista em diversos pontos do mercado, com grande potencial para ofertarem alta confiabilidade e custos operacionais menores, além de atender diversos perfis de seus usuários e suas principais demandas.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 Economia Monetária Financeira

No início dos tempos as necessidades dos primeiros grupos de humanos eram limitadas a itens de alimentação e a proteção em relação ao meio ambiente, suas atividades econômicas se davam através unicamente da exploração dos recursos da natureza: caça, pesca, coleta de frutos selvagens, utilização de cavernas dentre outros. A diversidade de produtos era pequena, o que tornava fácil encontrar um indivíduo com quantidade excedente de um certo produto, o que despertava a necessidade e o desejo de trocas diretas ou escambo (nome que se dá ao comércio realizado sem uso de moedas), ou seja, um indivíduo que possuir grande quantidade de um produto, troca com outro individuo por um produto o qual ele não possui (JOÃO DO CARMO LOPES E JOSÉ PASCHOAL ROSSET, 1998).

Ainda segundo Lopes e Rosset (1998) o sistema de trocas foi se desenvolvendo e o escambo foi se transformando em processos de trocas indiretas, agora passou a ser aceito mercadorias que não teriam utilidades naquele momento, bens e serviços passaram a ter medição de valor, e assim surge a primeira moeda de troca, a moeda mercadoria.

Ainda segundo Berchielli (2000), para servir como moeda a mercadoria deveria ter necessariamente duas características; ser suficientemente rara, ter valor, ou seja, uma quantidade pequena seria utilizada em troca de outros bens; ter utilidade intrínseca, para que tenha uma procura generalizada antes de se tornar moeda de troca. A mercadoria-moeda pode variar dependendo da região e época, assim como o seu valor ao longo do tempo.

Segundo Lopes e Rosset (1998, pg. 59), “a moeda pode ser conceituada como um bem econômico qualquer que desempenha as funções básicas de intermediário de trocas, que serve como medida de valor e que tem aceitação geral”.

Com o passar do tempo percebeu-se alguns problemas com as mercadorias-moedas como por exemplo a impossibilidade de divisão de valor e a perecibilidade. Viu-se então um tipo de mercadoria que supriria esses inconvenientes, os metais preciosos eram bastante procurados, raros e maleáveis para serem fracionados e resistentes a ponto de durarem por vários anos, (FRANCISCO O. BERCHIELLI, 2000).

O surgimento da moeda-papel se deu pelo desenvolvimento do sistema monetário e a multiplicação de trocas internas e externas para facilitar o transporte, pois os metais eram bastante pesados e sujeitos a roubos (LOPES E ROSSET, 1998)

Segundo Berchielli (2000), os banqueiros emitiam bilhetes como certificado de depósito para as pessoas que depositavam moedas em seus cofres, com o tempo as pessoas não utilizavam somente as moedas como troca, mas também esses bilhetes os quais deu-se o nome de moeda-papel (certificado de deposito totalmente lastreados em ouro), que tinha as mesmas vantagens das moedas metálicas com maior segurança e facilidade no transporte.

Ainda segundo Berchielli (2000), os banqueiros “perceberam que um determinado estoque de ouro inferior ao valor dos bilhetes emitidos já seria suficiente para garantir a demanda cotidiana”, já que alguns trocavam seus bilhetes em ouro e outros os depositavam em troca dos bilhetes. Como uma parcela dos bilhetes emitidos não tinha lastro metálico, os banqueiros passaram a conceder empréstimos com juros, e assim surge o papel moeda ou moeda fiduciária, que se trata de uma moeda baseada na confiança. Houve aceitação e substituição das garantias metálicas, provocando a desmaterialização inédita dos meios de pagamento.

Logo depois, as instituições bancárias observaram que as operações poderiam ser mais simples e seguras se substituídas por operações escriturais, através de transferências entre contas de duas empresas no mesmo banco, ou por intermédio de um cheque, o que deixou as operações ainda mais seguras, fáceis, com maior precisão de controles contábeis e maior possibilidade de empréstimos .

1.2 Sistema Financeiro Nacional

Sistema Financeiro Nacional (SFN), é um conjunto de instituições financeiras, tanto públicas, quanto privadas, que atuam por meio de transmissão e distribuição de valores entre agentes econômicos e captação de recursos (NETO, 2014).

Segundo relata a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capital (ANBIMA, 2018) o Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem duas principais funções, a prestação de serviços de gerenciamento de recursos e a intermediação financeira:

> A função de prestação de serviços de gerenciamento de recursos comporta uma série de facilidades que estão à disposição dos cidadãos e do governo graças à atuação das entidades que compõem o SFN. Dessas facilidades, podemos destacar: A existência de um sistema de pagamentos para transferência de recursos e arrecadação de tributos. O serviço de custódia (guarda) de valores, bens e títulos. A disponibilização de meios de pagamento, tais como cartões de crédito e cheques. A disponibilização de seguros para as mais diferentes finalidades (automóvel, viagem, vida, saúde, entre outros) (ANBIMA, 2018)

Um Sistema Financeiro Nacional sólido é primordial em qualquer nação para que qualquer economia cresça e se desenvolva. É necessário que haja investimento em produção, e as empresas em geral não contam com recursos próprios suficientes para financiar todo o investimento necessário à sua atividade produtiva.

Diante dessa necessidade e demanda do mercado, a importância exercida pelos intermediários financeiros regularmente inseridos no SFN ocupa uma posição favorável a realizar essa operação devido a especialização que adquiriram e a capacidade operacional para lidar com as duas principais funções citadas acima.

A ANBIMA (2018) relata que aqueles que tem dinheiro poupado e gostariam de deixar guardado ou investi-lo são chamados de agentes econômicos superavitários e aqueles que precisam tomar recursos são agentes econômicos deficitários. Diante desse cenário o SFN é o conjunto de instituições que visam transferir recursos de agentes superavitários para os deficitários realizando assim essa transação financeira que movimenta a economia de um país.

Segundo Francisco O. Berchielli (2000) o SFN é dividido por dois subsistemas, o normativo que, tem controle legal sobre o mercado financeiro, e o operativo, composto por instituições bancárias e não bancárias.

a) Subsistema Normativo

Conselho Monetário Nacional (CMN): é o órgão superior do SFN, define as normas para o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional, regula e fiscaliza as instituições financeiras, estabelece diretrizes para a política monetária, tem como objetivo a estabilidade da moeda e o desenvolvimento social e econômico do País,

Banco Central do Brasil (BACEN): sua tarefa é cumprir as normas estabelecidas pela legislação e pelo Conselho Monetário Nacional. Segundo Neto

(2014), o BACEN é o principal órgão executivo do Conselho, pois fiscaliza todo o mercado financeiro, faz o gerenciamento do sistema financeiro e executa a política monetária do governo. O BACEN também é o único responsável pela emissão de papel-moeda e pelo controle de liquidez da economia do país (CARVALHO, PIRES DE SOUZA, SICSÚ, DE PAULA, STUDART, 2001).

Comissão de Valores Mobiliários (CVM): Neto (2003, pg. 66) afirma que a CVM "tem por responsabilidade básica o controle e o fomento do mercado de valores mobiliários (bolsa de valores) ".

b) Subsistema Operativo

Conforme Berchielli (2000), é incumbido ao subsistema operativo a responsabilidade de garantir o funcionamento do mercado financeiro e suas instituições, é composto por instituições bancárias (bancos comerciais e bancos múltiplos), e instituições não bancárias (bancos de investimentos e desenvolvimento, sociedades de crédito, financiamento e investimento, dentre outros).

1.2.1 Bancos

A instituição financeira mais importante historicamente são os bancos utilizados pelos clientes mais e menos sofisticado, com a característica de multiplicar crédito quase sem limites para a economia que opera.

Os bancos trabalham com a maioria do capital de terceiros, eles utilizam do dinheiro dos depósitos para emprestá-los e assim render seus ativos, dificilmente os bancos acumulam reservas em caixa.

Se as pessoas perderem a credibilidade nos bancos elas irão sacar todos os seus depósitos e isso causaria a quebra do sistema, e para evitar essa possibilidade existem instituições voltadas para a defesa das instituições bancárias, como o Banco Central.

Conforme relata Neto (2015) depósitos a vista são uma forma de captação que está sujeita a riscos peculiares, como exemplo se houver rumores de uma crise e a demanda dos clientes em sacar seus depósitos for alta acontece a chamada corridas bancárias. A constante renegociação das suas dívidas, o que faz com que eles tenham preferencias por ativos de curto prazo.

Neto (2018) disserta que os bancos são classificados em três tipos: Bancos Comerciais, Bancos de Investimentos e Bancos Múltiplos.

Segundo a ANBIMA (2018) Bancos Comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas, constituídas sobre a forma de sociedade anônima.

Conforme Neto (2018) o Banco Comercial tem como objetivo primário financiar a curto e médio prazo agentes deficitários (pessoa física ou jurídica), e para isso, captam recursos no mercado por meio de depósito à vista, livre de movimentação, e depósitos a prazo.

> Os bancos comerciais oferecem os mais variados produtos e serviços à sociedade, como contas-corrente, contas de poupança, fundos de investimentos, empréstimos pessoais, cartões de crédito, créditos consignados, empréstimos de capital de giro para empresas, financiamento imobiliário, serviços de cobrança e pagamentos, entre outros.(Neto 2018, p.306)

Segundo a ANBIMA (2018) os Bancos de Investimento são instituições financeiras privadas, constituídas sobre a forma de sociedade anônima. Atuam em operações de financiamento a longo prazo para suprimentos de capital fixo, de giro e de administração de recursos de terceiros. Não administram conta corrente, trabalham na captação de recursos internos e externos ao país, a subscrição ou aquisição de títulos e valores mobiliários, a distribuição de valores mobiliários.

E por último os Bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas constituídas sobre a forma de sociedade anônima, segundo Banco Central do Brasil realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, devem ser constituídos com no mínimo duas das seguintes carteiras: comercial; de investimento; de crédito imobiliário; financiamento; e arrendamento mercantil. Sendo que necessariamente uma das carteiras deve ser comercial ou de investimento (Resolução CMN 2.099, de 1994).

A criação dos Bancos Múltiplos, como a união das características de atividades de quatro instituições: Bancos Comerciais, Bancos de Investimentos, Sociedades Financeiras e Sociedades de Crédito, se deu como uma evolução dos bancos comerciais frente a crise ocorrida em diversas instituições nos anos 80, onde as 13 instituições financeiras possuíam dificuldades de captar recursos no mercado, devido ao processo inflacionário (NETO, 2018).

A principal atividade operacional bancária é a intermediação financeira, devido a isso os seus demonstrativos contábeis seguem padrões diferentes o de uma empresa convencional, e são regulamentados e fiscalizados pelo Banco Central do Brasil. Conforme o Banco Central do Brasil (1987) o plano de contas do demonstrativo de resultados segue o seguinte padrão, quadro 1.

Quadro 1- Plano de Contas DRE de Instituições Financeiras

(continua)

COMPOSIÇÃO DE UMA DRE BANCÁRIA	
CÓDIGO	**DISCRIMINAÇÃO**
10	**RECEITAS DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA**
711	Operações de crédito
713	Operações de Arrendamento Mercantil
715	Resultado de Operações com Títulos e Valores Mobiliários
716	Resultado com Instrumentos Financeiros Derivativos
717	Resultado de Operações de Câmbio
719	Resultado das Aplicações Compulsórias
718	Operações de Venda ou de Transferência de Ativos Financeiros
15	**DESPESAS DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA**
812	Operações de Captação no Mercado
814	Operações de Empréstimos e Repasses
816	Operações de Arrendamento Mercantil
(*)	Resultado de Operações de Câmbio
818	Operações de Venda ou de Transferência de Ativos Financeiros
820	Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa
20	**RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA (10 - 15)**
50	**OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS**
721	Receitas de Prestação de Serviços
722	Rendas de Tarifas Bancárias
822	Despesas de Pessoal
824	Outras Despesas Administrativas
826	Despesas Tributárias
723	Resultado de Participações em Coligadas e Controladas
725	Outras Receitas Operacionais
832	Outras Despesas Operacionais
60	**RESULTADO OPERACIONAL (20 + 50)**
65	**RESULTADO NÃO OPERACIONAL (828 e 830)**
75	**RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO E PARTICIPAÇÕES (60**
80	**IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL**
890	Provisão para Imposto de Renda
891	Provisão para Contribuição Social
892	Ativo Fiscal Diferido

(conclusão)

85	**PARTICIPAÇÕES ESTATUTÁRIAS NO LUCRO (893)**
90	**LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) (75 - 80 - 85)**
92	**JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO**
95	**LUCRO POR AÇÃO:**

Fonte: Banco Central do Brasil (1987).

1.3 *Fintech* e Tecnologia

Quando se aborda a questão de atuação em meios financeiros digitais lança-se olhar às *fintechs* (empresas financeiras que possuem um baixo custo de operação). São responsáveis pelas inovações introduzidas no sistema bancário-financeiro e na otimização dos dados. Geralmente possuem investimentos de bancos convencionais que buscam a modernização do sistema antigo, bem como atrair novos consumidores que se identificam com os conceitos trazidos pelas *fintechs*: praticidade, comodidade e taxas reduzidas (DEVECCHI; FERREIRA JUNIOR, 2018).

Fintech é definida pela junção de Finanças e Tecnologia, ela tem exercido o papel de inserção da experiência digital na área financeira. Tem se tornado responsável pelo crescimento e desenvolvimento de muitas plataformas tecnológicas, que auxiliam nas operações com disponibilidade de produtos e prestações de serviços financeiros de uma forma mais prática e conveniente, adaptando-se as necessidades dos clientes. Elas procuram sempre inovar nas formas de interação entre os prestadores de serviços financeiros e os clientes, gerando ferramentas ligadas a serviços digitais (ORDEIRO; OLIVEIRA; DUARTE, 2017).

Pelo fato de oferecerem serviços financeiros inovadores no sentido de organizações fáceis de ativos e conformidade, as *fintechs* são fortes aliadas das instituições financeiras tradicionais e concorrentes desafiadores (CHUEN; TEO, 2015).

A eficiência desse sistema se explica pelo intensivo uso do processamento de dados e consequentemente redução no tempo de processamento. Essas inovações possibilitam a implantação de serviços com diferenciais: empréstimos acessíveis e com um tempo menor de aprovação, cartões de crédito sem anuidade e contas bancárias digitais (DEVECCHI; FERREIRA JUNIOR, 2018).

Desde o início da revolução tecnológica, o mercado financeiro brasileiro evolui. As *fintechs*, abrangem a concepção de entrega de serviços e produtos por meio da tecnologia afetando os órgãos reguladores, instituições financeiras tradicionais, clientes e comerciantes em uma ampla gama de indústrias. Essas revoluções tecnológicas são desafios para o setor financeiro altamente regulamentado, acarretam no surgimento de novos sistemas de pagamento diferentes dos tradicionais, trocas monetárias e aumentam a turbulência nos mercados de moeda (MATTOS; GUEDES, 2019).

De acordo com Ferreira (2018), a tecnologia é algo iminente aos serviços financeiros, tendo em vista os diversos movimentos que se observam ao longo do tempo, tais como: criação de agências, desenvolvimento tecnológico, sistema de pagamento brasileiro (SPB), *mobile banking,* caixas eletrônicos e uso da *internet*. Segundo o autor, após a crise de 2007, o setor financeiro intensifica a utilização da tecnologia como forma de reduzir os custos, sobretudo em resposta às regras impostas pelos Bancos Centrais.

Segundo Weill (2014), o investimento crescente dos bancos em mais tecnologias digitais proporciona um aumento na quantidade de elementos interdependentes e inter-relacionados. A prática de utilizar soluções digitais implica na ruptura dos antigos modelos de negócio, provoca mudanças de comportamento nas pessoas e quebra de paradigmas.

Nesse sentido, Simply (2015) aponta dois movimentos que estão ocorrendo com o uso de tecnologia no setor bancário. O primeiro diz respeito ao investimento em inovação que possui como objetivo a melhora na eficiência e o incentivo à migração dos clientes para os canais automatizados (*internet banking* que é o acesso ao serviços bancários pelo computador e *mobile banking* que é acesso pelo celular, normalmente pelo aplicativo do banco).O segundo movimento se refere a redução de custos de tecnologia por transação, pois a utilização dos canais digitais por parte dos usuários acarreta uma maior realização de transações.

Ferreira (2018) expõe as principais inovações tecnológicas aplicadas ao setor bancário, quais sejam: Banco de dados (*Big Data*), *Blockchain*, Inteligência Artificial e Dados em Nuvens (*Cloud Computing*).

Segundo a pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2019, as despesas e investimentos realizados direcionados à tecnologia apresentaram aumento pelo segundo ano consecutivo, em contraposição ao cenário econômico do Brasil. Houve

a aplicação de R$19,6 bilhões por parte das instituições financeiras para o melhor atendimento das novas demandas dos clientes (FEBRABAN, 2019).

O ponto central para o alcance do sucesso em várias indústrias, inclusive a bancária, é o cliente. O surgimento de novas tecnologias, serviços ou produtos ocorre com o intuito de proporcionais experiências diferentes a eles (DARSHIV *et. al*, 2013).

De todos os investimentos realizados em tecnologia, o foco principal concentrou-se no desenvolvimento de novas funcionalidades com o objetivo de facilitar o cotidiano do consumidor final, dessa forma as melhorias no *software* representam a maior parte dos investimentos realizados em tecnologia (R$10,1 bilhões em 2018) (FEBRABAN, 2019).

Entende-se que houve uma revolução na maneira pela qual os Bancos se relacionam com os clientes. Anteriormente se enxergava o cliente sobre uma perspectiva transacional, em breve, isso mudará para passar a ter um viés mais tecnológico (MATTANA, 2017).

Os canais de atendimento digitais vêm evoluindo ano após ano em conveniência, praticidade e segurança. Essa melhora reflete em um crescimento significativo de transações bancárias, sobremaneira, àquelas realizadas via celular (crescimento de 24% em 2018). Esse número significa que, em relação a 2016 (18,6 bilhões), em 2018 foram realizadas o dobro de transações (31,3 bilhões). Destaca-se que a fatia de utilização do *mobile banking* atingiu 40% em 2018, ou seja, a cada dez transações bancárias, seis são feitas pelos clientes através de computadores ou celulares (FEBRABAN, 2019).

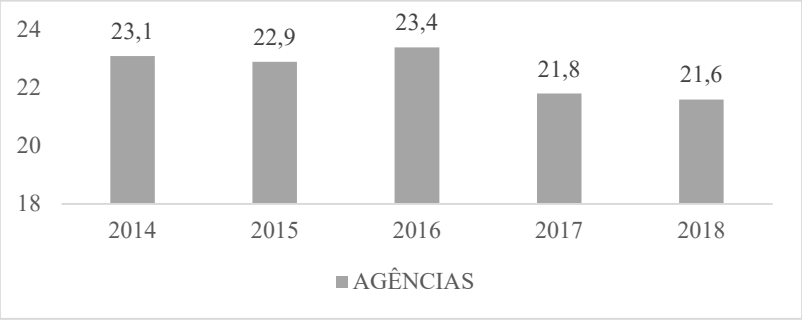
A recente evolução do mercado bancário-financeiro do Brasil, na figura da proliferação de *fintechs*, explica-se principalmente pelo aumento do acesso à *internet*, da posse de aparelhos celulares e o aumento da concentração do mercado. No Brasil, desde 2003, apresenta-se um crescimento de 11% por ano no número de indivíduos usuários de *internet*. Em relação ao número de proprietários de celulares chegou-se a 86% no ano de 2015 (MACEDO; GONÇALVES, 2017)

Segundo a pesquisa Febraban (2019), houve um aumento de 56% do número de contas abertas por meio do celular no ano de 2018, totalizando 2,5 milhões de contas, em relação à 2017 (1,6 milhão). Em relação às contas abertas através do *internet banking* houve um salto de 26 mil em 2017 para 434 mil em 2018. Nesse sentido, no meio dessa revolução que está sendo promovida pela digitalização das

soluções bancárias, o atendente na agência ou o gerente assumem cada vez mais um papel consultivo e/ou com foco em serviços de maior complexidade.

No gráfico 1, apresentam-se os dados do Banco Central do Brasil referente ao ano de 2018 sobre o número total de agências físicas no Brasil:

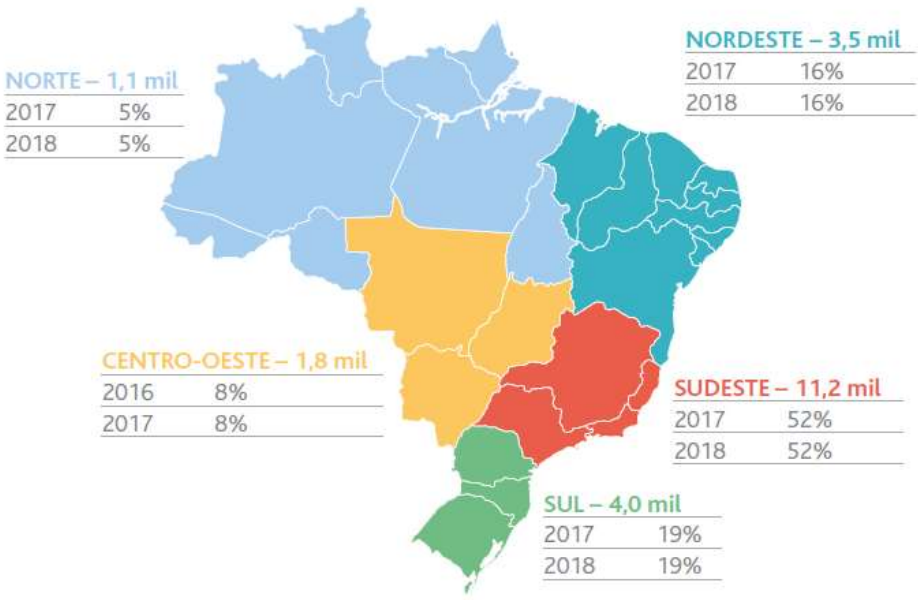
Gráfico 1 - Número de Agências físicas no Brasil (em milhares) 2014-2018



Fonte: Elaborado pelas autoras a partir dos dados da FEBRABAN (2019).

Observa-se que o número de agências físicas sofreu uma queda significativa entre os anos de 2016 e 2017, entretanto na comparação entre os anos de 2018 e 2017, o número de agências no país permanece estável. Em uma análise mais aprofundada é possível identificar que a região Sudeste concentra mais da metade dos estabelecimentos como mostra a Figura 1 abaixo:

Figura 1 - Distribuição geográfica das agências bancárias no Brasil



Fonte: FEBRABAN (2019).

Outro ponto que merece destaque se refere ao levantamento da pesquisa Febraban (2019) que observou um aumento no que se refere ao número de caixas eletrônicos automáticos adaptados para as pessoas com deficiência em cinco pontos percentuais, em contraposição a uma leve queda nos números de caixas eletrônicos automáticos (*ATM's*) no Brasil pelo quarto ano consecutivo. Essa queda explica-se pela consolidação tecnológica que permite a otimização dos custos e têm por objetivo a promoção de mais segurança para o consumidor.

Durante os últimos anos, o número de contas que utilizam o *mobile banking* cresce em um ritmo mais intenso do que as com uso de *interne tbanking*. Segundo a pesquisa Febraban (2019), em 2018 pela primeira vez o volume de contas que possuem operação por meio de *smartphones* (70 milhões) ultrapassaram as contas com *internet banking* (53 milhões).

1.4 Indicadores Financeiros

Os indicadores financeiros são métricas para coletar e gerar informações financeiras de uma determinada situação, devem ser analisados em conjunto, para que os seus resultados sejam os mais reais possíveis. Os indicadores financeiros servem como base para analisar as demonstrações financeiras de uma empresa, que por sua vez analisa o desempenho geral da mesma (NETO, Assaf, 2014). Ainda segundo o autor:

> A análise das demonstrações financeiras visa fundamentalmente ao estudo do desempenho econômico-financeiro de uma empresa em determinado período passado, para diagnosticar, em consequência, sua posição atual e produzir resultados que sirvam de base para a previsão de tendências futuras (ASSAF NETO, 2014, p. 120, 121)

De acordo com MATARAZZO (2010) para que uma empresa cresça é válido analisar e entender os resultados apresentados através da sua operação , para que isso seja realizado com sucesso contamos com os indicadores/índices, que é a relação entre contas ou grupo de contas das demonstrações financeiras, proporcionando enxergar com clareza a situação econômica da instituição.

Silva afirma: “índices financeiros são relações entre contas ou grupos de contas das demonstrações contábeis que tem por objetivo fornecer-nos informações que não são fáceis de serem visualizadas de forma direta nas demonstrações contábeis.” (SILVA, 2005, p. 248).

A maioria dos indicadores financeiros podem ser aplicados em qualquer tipo de instituição, os bancos em especial, dispõem de indicadores exclusivos, os quais alguns serão estudados neste trabalho.

Segue abaixo, algumas informações financeiras que serão levados em consideração na análise da pesquisa:

1.4.1 Índice de Basileia

Segundo a ANBIMA (2010) o Índice de Basileia foi criado através de um acordo feito em uma cidade com este nome na Suíça. O acordo tinha como objetivo equiparar o mercado dos bancos de atuação internacional, para isso estabeleceu uma premissa de que todos os bancos deveriam manter o capital próprio em uma proporção de 8% dos ativos, ponderados pelo risco. Era levado em consideração apenas o rico de crédito, ou seja, o risco de não conseguir arcar com suas obrigações. Mais tarde ouve um novo acordo que seria um pouco mais complexo, agora levando em consideração além do risco de crédito, também os riscos de mercado e operacional. As atualizações do acordo não pararam por aí, agora esse mais novo acordo veio para complementar os acordos anteriores, agora levando em consideração outros fatores além dos riscos citados anteriormente.

De modo geral o Índice de Basileia representa a relação entre o capital próprio da empresa e o recurso de terceiros, é um indicador de alavancagem, reflete o risco o qual o banco está exposto, sendo assim quanto menor o resultado, maior o risco (ANBIMA, 2010).

O Banco Central do Brasil (2020) exige que os bancos do país tenham um resultado de no mínimo 11% no índice e no máximo 50%, ou seja, a cada 100 reais emprestado, o banco disponha de 11 reais de patrimônio.

O Índice de Basileia é dado pela relação entre o Patrimônio de Referência (PR) e o Ativos Ponderados pelo Risco (RWA), conforme Figura 2.

Figura 2 - Índice de Basileia



Fonte: ANBIMA (2010)

1.4.2 Índice de Imobilização de Capital

A imobilização do capital diz respeito aos investimentos em bens atribuídos ao funcionamento operacional da empresa. Representa um subgrupo do ativo no Balanço Patrimonial (ASSAF Neto, 2018).

Ainda segundo Assaf Neto (2018), bens imobilizados não alocados de maneira adequada, podem fazer com que a empresa perca o poder de competitividade no mercado, e também diminuir a liquidez da mesma.

Para Matarazzo (2010, p. 93) “Quanto mais a empresa investir em seu Ativo Permanente, menos recursos próprios sobrarão para o Ativo Circulante e, em consequência, maior será a dependência a capitais de terceiros para o financiamento do Ativo Circulante.”.

Marion (2002, p. 190), indica a seguinte formula, conforme Figura 3:

Figura 3 - Fórmula Imobilização do Capital



Fonte: Marion (2002)

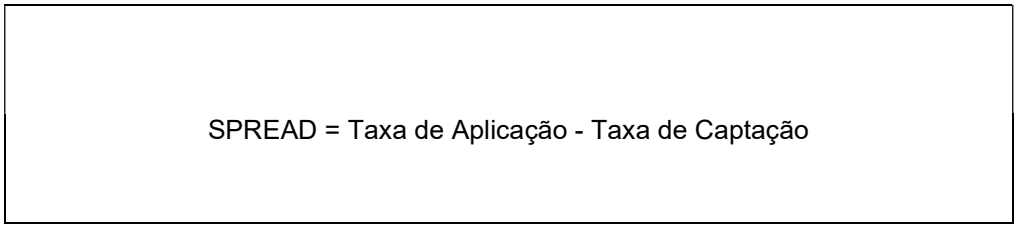
1.4.3 *Spread*

Segundo o Banco Central do Brasil (2019) Spread Bancário se refere a diferença entre a taxa que os bancos cobram por empréstimos e financiamentos e a taxa que pagam pela captação de recursos.

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) revela que os altos spreads resultam do *crowding out* (quando o governo aumenta os gastos públicos) do governo no mercado de títulos, devido a elevada dívida que contraiu, dos distintos índices do compulsório (lei que obriga os bancos a manter parte do dinheiro que captam de clientes em depósitos a prazo, à vista e na poupança no Banco Central) sobre os depósitos bancários, da tributação exorbitante sobre as operações de crédito e do elevado volume de créditos direcionados, o que resulta para que os bancos tenham menos recursos para emprestar e a um custo sinteticamente mais alto.

Conforme um estudo realizado por Afanasieff et al. (2002), que analisou a abordagem de dois passos de Ho e Saunders (1981), observando se os fatores macro e microeconômicos são importantes para explicar o comportamento do *spread* no Brasil, a conclusão dos resultados não foi nada diferente de outros estudos internacionais que apresentam indícios de que a incerteza do ambiente econômico que envolve os bancos parece ser uma importante causa dos *spreads* bancários. (Saunders e Schumacher, 2000; Brock e Suarez, 2000). Com isso no Brasil, a instabilidade macroeconômica que tem caracterizado a economia, é de se esperar que os fatores macroeconômicos tenham uma importância fundamental na determinação do *spread*. Demonstrado pela Figura4.

Figura 4 - SPREAD Bancário



Fonte: Banco Central do Brasil

1.4.4 Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE)

Este é um indicador que mede a capacidade de agregar valor de uma empresa à partir de seus próprios recursos e do dinheiro de investidores. “O retorno sobre o patrimônio líquido (ReturnOnEquity – ROE) é uma medida de como foi o ano para os acionistas. Como nosso objetivo é beneficiar os acionistas, em termos contábeis, o ROE é a verdadeira medida do desempenho do lucro”. (ROSS, Westerfield, Jaffe, Lamb, 2015, pg. 58)

Silva (2005) acredita que os índices existentes no retorno do patrimônio líquido estão interligados e interagindo um com o outro.

Segundo Assaf Neto (2014) o Retorno sobre o Patrimônio Líquido é um indicador de rentabilidade, que mede o retorno dos recursos aplicados pelos proprietários, dado pela relação entre o Lucro Líquido e o Patrimônio Líquido Médio, no caso do estudado neste trabalho. Representa o quanto os acionistas estão ganhando para cada real aplicado. Calculado através da fórmula na Figura 5:

Figura 5- Fórmula ROAE

$$ROAE = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido Médio}}$$

Fonte: Alexandre Assaf Neto (2014)

1.4.5 Índice de Eficiência

Conforme Catelli (2001), um processo eficiente é aquele que consegue potencializar seus resultados com o mínimo de recursos.

Para Lima (2002) eficiência bancária é a relação entre os gastos com despesas administrativas e pessoal e as receitas de serviço e intermediação financeira.

Segundo Assaf Neto (2002) o indicador de eficiência dos bancos se dá pela relação entre as despesas operacionais e receitas com intermediação financeira.

Quanto menor o índice, menor a necessidade de estrutura operacional e maior sua produtividade. O Autor sugere a seguinte fórmula, apresentada na Figura 6:

Figura 6- Fórmula Índice de Eficiência

$$\text{Eficiência Operacional} = \frac{\text{Despesas Operacionais}}{\text{Receitas de Intermediação Financeira}}$$

Fonte: Assaf Neto 2002

1.4.6 Receitas

Todos os recursos oriundos da venda de mercadorias, prestação de serviços e outros, geram receita para as empresas de qualquer seguimento e também não se limitam a empresas mas a pessoas físicas, governo.

Conforme elucida neto (2014) a finalidade da receita é demonstrar se a empresa teve prejuízo ou lucro, após descontar as despesas, as perdas e os ganhos.

“Receita líquida é efetivamente a receita da empresa pela venda de seus produtos e de seus serviços, já que é a parcela que efetivamente lhe pertence.” (NETO, 2014, pg. 110). A receita líquida conforme afirmou Neto é toda apuração antes de retirar os gastos e impostos, que é chamada de receita bruta.

O CPC 00 (2020) complementa que receitas são classificadas pelos seus aumentos nos ativos, ou reduções nos passivos, que resultam em crescimento no patrimônio líquido, com exceção das contribuições referentes ao patrimônio.

1.4.7 Margem de Lucro Líquido

A Margem de Lucro Líquido apresenta quantos centavos para cada R$ 1,00 vendido sobra após a dedução dos custos e despesas administrativas, com isso, quanto maior a margem melhor (MARION, p. 166). Matarazzo (2010, p. 336) complementa “[...] a Margem representa a eficiência de despesas em relação às vendas, pois quanto menores as despesas maiores serão a margem de lucro”.

Neto (2014) descreve Lucro Líquido como resultado depois de todos os tipos de custos e despesas, é o valor que a empresa ganhou no exercício. A margem de lucro líquido é a porcentagem que ele representa da receita, representado pela seguinte formula na Figura 7.

Figura 7- Fórmula Margem de Lucro Líquido

$$\text{Margem de Lucro Líquido} = \frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Receita}}$$

Fonte: Assaf Neto 2014

1.4.8 Índice de Inadimplencia

Este índice é essencial para acompanhar a saúde financeira da empresa, pois quanto menor melhor para a empresa, demonstrando que o dinheiro investido está retornando com lucros para a empresa.

Maia (2017) afirma que a inadimplência é o ato de não cumprimento de pagamentos das dívidas, quanto maior for este índice dentro de uma empresa, maior será a dificuldade da empresa em arcar com seus custos, acarretando um valor maior na sua atividade.

Conforme o CNDL (2019), em janeiro de 2018 62,8 milhões de brasileiros estavam negativados, ou seja, aproximadamente 40,2% da população adulta se encontrava inadimplente neste período.

Segundo (BARTH, 2004) a inadimplência que diz respeito a crédito, certamente é justificada por questões econômicas, psicológicas e sociológicas.

Quadro 2- Resumo Fundamentação Teórica

(continua)

Seção	Autor (ano)	Principais contribuições
1.1 Economia Monetária Financeira	Carvalho, Pires de Souza, Sicsú, de Paula Sturdart (2001), João do Carmo Lopes e José Paschoal Rosset (1998), Francisco O. Berchielli (2000), Assaf Neto (2018)	1.1.2 Histórico da Moeda, 1.1.3 Sistema Financeiro 1.1.4 Bancos

(conclusão)

1.2 Fintech e Tecnologia	Fabiano Mattana (2017 Claúdia Aparecida de Mattos e Jessica Vasconcelos Guedes (2019) Tanise Brandão Bussmann, André Devecchi e Jeferson Luis Rodrigues Ferreira Junior (2018)	Nível de satisfação dos clientes com relacionamento digital; características de uma Fintech; comparação do sistema bancário convencional com as Fintechs
1.3 Indicadores	Assaf Neto (2002) (2014) (2018) Matarazzo (2010) Silva (2005) Marion (2002)	Conceito e fórmulas dos Indicadores Financeiros

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir da Pesquisa Biográfica (2019).

2 METODOLOGIA E COLETA DOS DADOS

Este capítulo tem como objetivo, descrever os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, assim como sua classificação quanto a finalidade, objetivo, abordagem do problema e procedimento técnico.

2.1 Classificação da Pesquisa

Quanto à finalidade esta pesquisa é aplicada, a qual tem por característica gerar conhecimento para a aplicação na prática (MENDONÇA, ROCHA e NUNES, 2008).A pesquisa aqui apresentada permitiu verificar, através dos dados levantados nos anos de 2018 e 2019, os resultados dos índices financeiros pré-definidos, os quais permitiram medir os resultados das empresas estudadas, sendo três bancos tradicionais e um banco digital. A pesquisa comparou os resultados dos indicadores financeiros permitindo observar se o banco digital consegue ter um desempenho financeiro saudável em meio a concorrentes sólidos e tradicionais no mercado financeiro.

Quanto aos objetivos a pesquisa se caracteriza como descritiva, pois buscou-se descrever, analisar e comparar informações sobre instituições financeiras sem a interferência do pesquisador. Assim como ensina Prodanov e Freitas (2013, pg. 52) “[...] nas pesquisas descritivas, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles”.

Quanto à abordagem do problema, foi utilizado a técnica da pesquisa qualitativa, por meio da qual estes pesquisadores inferiram sobre os resultados provenientes da dos índices financeiros utilizados. Esta técnica foi escolhida porque conforme Malhotra (2001, p.155) “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”. Desta forma a comparação apresentada no Capítulo 3 deste trabalho, permitiu uma análise e melhor visão sobre a dinâmica de competitividade e resultados dos bancos tradicionais *versus* uma *fintech*.

Quanto às técnicas e procedimentos utilizados nessa pesquisa, utilizou-se o procedimento do Estudo de Caso com múltiplas unidades de análises, sendo quatro instituições bancárias. A coleta de dados se deu pela técnica de Levantamento de

Dados diretamente nos sítios dos bancos estudados, na parte de Relação com os Investidores (R.I.), levantado nos dados publicados, o que permitiu compor os indicadores analisados e interpretação dos dados descritos no Capítulo 3 deste trabalho. Tal técnica segundo Mendonça *et al* (2008) permite levantar dados conhecidos e públicos.

Ainda foi utilizado a técnica da Pesquisa Bibliográfica para construção da Fundamentação Teórica (Capítulo 1), ao qual foi analisado livros, artigos, publicações governamentais, publicação dos bancos, da B3, do IF Data, AMBIMA, *Finnovation*, além desta técnica utilizou-se a de levantamento de dados nos sites das publicações acima citadas que permitiu a construção da técnica do estudo de caso, levantando as características de cada banco, os seus resultados e posteriormente os casos foram comparados uns com os outros. Essa comparação permitiu alcançar os objetivos desse trabalho gerando conclusões.

Quadro 3 - Resumo da Metodologia

QUANTO À FINALIDADE
APLICADA- voltada para soluções de problemas e tomadas de decisões
QUANTO AO OBJETIVO
EXPLORATORIA- Obter informações gerais sobre determinado assunto
DESCRITIVA- Identificar, registrar e descrever fatos ou dados sem neles interferir
QUANTO À ABORDAGEM DO PROBLEMA
QUALITATIVA- Proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema.
QUANTO ÀS TÉCNICAS E PROCEDIMENTOS UTILIZADOS
BIBLIOGRAFICA- Utiliza material já publicado e disponível em diferentes fontes. LEVANTAMENTO DE DADOS – Pesquisa nos sites das unidades de análise, pois são públicos os dados ESTUDO DE CASO – Separa-se o que vai ser estudados afundo

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir de Mendonça, Rocha e Nunes (2008).

2.2 Métodos de Coleta e Análise de Dados

O primeiro passo foi selecionar os bancos que seriam explorados pela pesquisa. Segundo B3 (2020) existem 26 listados na bolsa de valores, dentro dessa população selecionou-se os bancos com a maior relevância nacional e com maior facilidade de manipulação de dados financeiros e relatórios trimestrais. O Banco Inter, foi selecionado por ser o único banco totalmente digital listado na bolsa de valores de São Paulo, os bancos tradicionais selecionados se deram por serem os maiores do país, foram eles Itaú, Bradesco, Banco do Brasil.

O segundo passo, após a escolha das instituições que seriam analisadas, foi de entrar no site de Relacionamento com Investidores das unidades de análise para coletar os relatórios de resultados trimestrais (esses relatórios contem além de informações financeiras, informações de cunho estratégico) e as planilhas de série histórica (essas planilhas possuem os demonstrativos contábeis trimestrais compilados). Também se utilizou a demonstração de resultados (DRE) disponível no site da Bolsa de Valores (B3) e Sistema If Data do banco central.

Após a coleta de dados foi escolhido os indicadores de maior importância e que mensurem a situação financeira dos bancos. Como a atividade operacional de um banco é a intermediação financeira, nem todos os indicadores convencionais da literatura são aplicáveis.

Com a retenção das planilhas de séries históricas de todos os bancos e da união de indicadores a serem utilizados, eles foram coletados trimestralmente nos anos de 2018 a 2019. Período este escolhido devido ao ano de formação dos discentes deste trabalho que é no primeiro semestre de 2020.

Em seguida, foi calculado os indicadores escolhidos; Índice de Basileia, Índice de Imobilização de Capital, Spread Bancário, Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio, Índice de Eficiência, Participação das Receitas, Lucro Líquido e Índice de Inadimplência. Depois foi feita uma análise dos indicadores de cada banco individualmente, por trimestre.

Por último, foi realizado uma análise comparativa entre os resultados dos bancos tradicionais com o Banco Inter que é a *fintech*, a fim de verificar se houve muita disparidade dos resultados de uma *fintech* com os bancos tradicionais.

3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesse capítulo será apresentado a história de cada banco estudado, bem como a comparação dos dados financeiros através dos indicadores abordados anteriormente, com o propósito de tentar explicar a evolução do banco digital em relação aos demais.

3.1 Banco Itaú Unibanco

O Itaú foi fundado em 1943 na cidade de São Paulo, inicialmente com o nome de Banco Central de Crédito S.A. O banco Itaú Unibanco nasceu com a fusão em 2008 de dois grandes bancos que atuam no mercado há mais de 90 anos. Conforme o *site* do Itaú (2019) a Casa Moreira Salles, que veio a se chamar Unibanco, fundada em 1924 em Poços de Caldas (MG), famosa na região pela excelência no seu atendimento, recebeu o direito de atuar como seção bancária, concorrendo com o Banco do Brasil frequentado pela elite da época.

A fusão das duas instituições foi considerada o maior negócio do país e deu origem ao maior banco privado brasileiro de ativos totais e líder na América Latina em valor de mercado (ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., 2019).

Segundo o Itaú Unibanco Holding S.A. (2019) o banco adotou uma estratégia de mercado para seu crescimento buscando diversas fusões, aquisições e incorporações sendo algumas delas: 2009 Porto Seguro; 2012 Banco BMG e Redecard; 2013 Banco Citicard S.A. e Citifinancial Promotora de Negócios S.A.; 2016 Citibank; 2017 aquisição minoritária da XP Investimentos.

Ainda segundo Itaú Unibanco Holding S.A. (2019), a instituição atua em vários segmentos como: (i) Banco de Varejo tendo o público pessoa física e pequenas empresas como alvo, oferece produtos e serviços como cartões de crédito, empréstimo consignado, financiamento imobiliário, aquirencia, previdência privada, financiamento de veículos, seguros, entre outros; (ii) Banco de Atacado atua com público alvo de empresas com faturamento mínimo de R$: 30 milhões, e oferece produtos e serviços de private banking, gestão de recursos, banco de investimentos, soluções de mercados de capitais, corretora de valores.

O Itaú Unibanco Holding S.A. (2019) relata que um dos seus maiores desafios estratégicos de médio a longo prazo, tendo o objetivo de oferecer mais qualidade aos seus clientes, é a transformação digital, ainda de acordo com Itaú Unibanco:

> Em um mundo que passa por uma transformação digital contínua, nosso desafio é acompanhar as mudanças e atender às necessidades dos nossos clientes. Parte essencial dessa transformação é a crescente utilização de dispositivos móveis com acesso à internet, que se reflete diretamente no crescimento exponencial do uso do mobile banking, como mostra o aumento de 23% no uso dessa tecnologia por pessoas físicas e de 21% por empresas em comparação com 2018. (ITAU UNIBANCO 2019, p. 24)

Conforme o Itaú Unibanco Holding S.A. (2019, p. 50) é mantido a equipe de suporte digital em constante evolução, seus investimentos aumentaram em 38% nos últimos quatro anos, ainda conforme o Itaú Unibanco 10,5 milhões de correntistas usando seus canais digitais no final de 2018, sendo que 127 mil dessas contas foram abertas pelo Aplicativo Abreconta o que representa um crescimento de 202% em comparação com 2017 no mesmo período. Ainda de acordo com Itaú Unibanco (2019, p. 94) 79% dos pagamentos realizados, 38% dos investimentos feitos e 18% dos créditos contratados foram feitos por meio de canais digitais.

Atualmente o Itaú Unibanco possui 5 mil agências espalhadas pelo Brasil, segundo Itaú Unibanco Holding S.A. (2019), em 2019 foram fechadas 134 agências para um reposicionamento da rede de agências. Segundo o Banco Central do Brasil (2018) o Itaú Unibanco é atualmente o quarto banco com mais agências no Brasil. O fechamento de agências não impactou o número de colaboradores do banco no brasil, segundo Itaú Unibanco Holding S.A. (2019) a instituição conta com mais de 90 mil colaboradores.

3.2 Banco do Brasil

Importante destacar o contexto político no qual o Banco do Brasil foi criado. Napoleão Bonaparte produzia mudanças drásticas na Europa, derrubando monarquias e implementando repúblicas. Em uma iminente invasão da França à Portugal, Dom João VI decide se instalar no Brasil em maio de 1808. Em outubro do mesmo ano, determina a criação do primeiro banco no país: o Banco do Brasil. Já em 1817 ocorre a primeira oferta pública de ações no mercado de capitais brasileiro

e consequentemente é implantada a primeira bolsa de valores brasileira em 1819. Dom João retorna a Portugal em 1833, realizando o saque dos recursos depositados no Banco, colocando fim a primeira fase do banco (BANCO DO BRASIL, 2010).

No ano de 1851, Irineu Evangelista de Souza, um empresário gaúcho conhecido como Barão de Mauá, funda uma nova instituição financeira no país denominada Banco do Brasil. Em 1853, ocorre a primeira fusão bancária brasileira: o banco do Brasil de Mauá com o Banco Comercial do Rio de Janeiro. Esse período da história do banco demonstra ser próspero. Há uma preocupação em se recrutar e formar os melhores quadros de funcionários, dessa forma, em 1854, acontece o primeiro concurso público para escriturários. O Banco do Brasil torna-se o responsável pela emissão de papel moeda em território nacional em 1863 função que exerce até o ano de 1866 quando essa responsabilidade fica a cardo da Casa da Moeda (BANCO DO BRASIL, 2010).

A União assume o controle administrativo e acionário do Banco do Brasil em 1905, o que é mantido até os dias atuais. Em 1906, as ações do banco são lançadas na Bolsa de Valores. Esse período inicial do século XX são marcados por um rápido crescimento populacionais fruto da expansão da indústria e da imigração (BANCO DO BRASIL, 2010).

Em março de 1942, o Banco do Brasil era a mais importante instituição de crédito em funcionamento no país, por isso teve seus estatutos reformulados para se adequarem à nova Lei das Sociedade Anônimas. Essa reformulação consagra-o como banco comercial e autoridade monetária, ou seja, garantia a liquidez do sistema bancário e era peça determinante para a execução da política monetária (ANDRADE; DEOS, 2009).

O Banco do Brasil manteve, durante vários anos, sua importância no cenário nacional como agente de transformação no que tange às negociações comerciais, industriais e rurais. Possui a classificação de uma empresa de capital misto, sendo o Governo Federal seu principal acionista, o que acarretou ao longo dos anos de sua existência um papel de agente financeiro do governo. Apenas em 1986 houve a alteração desta situação com a retirada da Conta Movimento mantida pelo Banco Central. Os recursos desta conta garantiam os negócios do banco e a sua retirada representou uma alteração radical nos negócios do Banco do Brasil, ou seja, houve a necessidade de captar recursos em outros segmentos de mercado nos quais não possuía experiência (CÉSAR, 2010).

Segundo César (2010), na década de 90 o Banco do Brasil precisou reestruturar sua atuação com o objetivo de se manter competitivo. Esta situação sofre um agravo com o advento do Plano Real em 1994, uma vez que, nesse período os bancos perderam a facilidade dos ganhos oriundos da aplicação de recursos no mercado financeiro.

Neste cenário, assume em 1995 uma nova diretoria no Banco. Sua proposta era aumentar a competitividade da empresa por meio da modernização, para tanto, direcionou o Banco na obtenção de lucro e remuneração de seus acionistas, uma clara visão de banco comercial. Para atingir esses novos objetivos, a nova diretoria fez investimento em atualização tecnológica, delineou uma nova arquitetura organizacional e reviu sua rede de distribuição. Além dessas medidas, lançou um plano de demissão voluntária o que acarretou o desligamento de 14.000 funcionários (CÉSAR, 2010).

Mesmo com todas essas medidas implantadas o Banco fechou o ano de 1996 com um prejuízo na ordem de quase R$8 bilhões de reais. Após uma série de medidas de ajustes o Banco volta a apresentar lucro na ordem de R$ 573 milhões. Ocorre em 1999 novos ajustes organizacionais com a criação de unidades de controles internas. Após esse período há uma expansão do Banco via internet e registro de lucro líquido de cerca de R$ 980 milhões e um retorno de 12% sobre o patrimônio líquido (CÉSAR, 2010).

Nos anos 2000, o Banco do Brasil lida com os desafios da globalização do mercado e da tecnologia. Lança o seu portal na internet, tornando-se logo em seguida líder em quantidade de usuário de internet *banking* e o primeiro banco a lançar o autoatendimento personalizado. Há uma consolidação da presença importante do Banco no mercado de ações. Já em 2006, comemora-se os 100 anos de listagem em bolsa de valores e ocorre a aderência à Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa) com um compromisso de alcançar 25% de ações em livre circulação no mercado. Para isso, são feitas novas distribuições públicas de ações nos anos de 2007 e 2010 (BANCO DO BRASIL, 2010).

O Banco do Brasil chega ao ano de 2007 com mais de uma dezena de empresas coligadas com atuações diversas: saúde, previdência privada, seguros, tecnologia, capitalização e cartões de crédito. Nesse período conta com 90.000 colaboradores, 124,6 milhões de correntistas, presença em 22 países, por volta de 15 mil pontos de atendimento em mais de 3000 cidades, sendo assim, a maior

instituição financeira do país. Os resultados do segundo trimestre de 2007 demonstram que o Banco do Brasil atingiu: Retorno Sobre o Patrimônio Líquido de 29,4%; ativos de R$ 333 bilhões; carteira de crédito de R$ 145 bilhões; dividendos de R$ 427 milhões; lucro recorrente de R$ 1,5 bilhão (CÉSAR, 2010).

No relatório anual de resultados do ano de 2018, é possível verificar que o Banco do Brasil ainda exerce um papel forte na concessão de crédito, sobretudo no que se refere a agricultura. Ressalta-se que a concessão de crédito para esse tipo de negócio segue um compromisso da Política de Responsabilidade Socioambiental, conforme observa-se na Figura 8:

Figura 8 - Concessão de crédito rural



Fonte**:** Banco do Brasil (2018)

O Banco do Brasil expõe no mesmo relatório que possui presença em 99,6% dos munícipios brasileiros com 65,7 mil pontos de atendimento e 4722 agências que representam 21,9% de participação no Sistema Financeiro Nacional (SFN). Para além da presença nacional, o Banco conta com 26 unidades em 17 países (BANCO DO BRASIL, 2018).

Em relação aos resultados financeiros alcançados pelo Banco em 2018 têm-se: lucro líquido e R$13,5 bilhões que representa um aumento de 22,2% (R$ 2,4 bilhões) em relação a 2017; o Retorno Sobre Patrimônio Líquido (RSPL) atingiu o patamar de 13,9% em razão da implantação de um controle mais rígido das

despesas administrativas e sobretudo da queda das despesas de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (BANCO DO BRASIL, 2018).

A figura 9 representa graficamente os principais resultados alcançados pelo Banco do Brasil no ano de 2018:

Figura 9 - Principais resultados Banco do Brasil (2018)



Fonte:Banco do Brasil (2018)

Destaca-se também a presença do Banco do Brasil como banco digital. O uso do aplicativo do banco apresentou-se como o principal canal de relacionamento com os clientes, sendo responsável por mais de 60% de todas as transações realizadas. Ao total tem-se mais de 10 milhões de usuários únicos que acessam o aplicativo mensalmente (BANCO DO BRASIL, 2018). A Figura 10 expõe a evolução das transações por tipo durante os anos:

Figura 10 - Transações realizadas em %



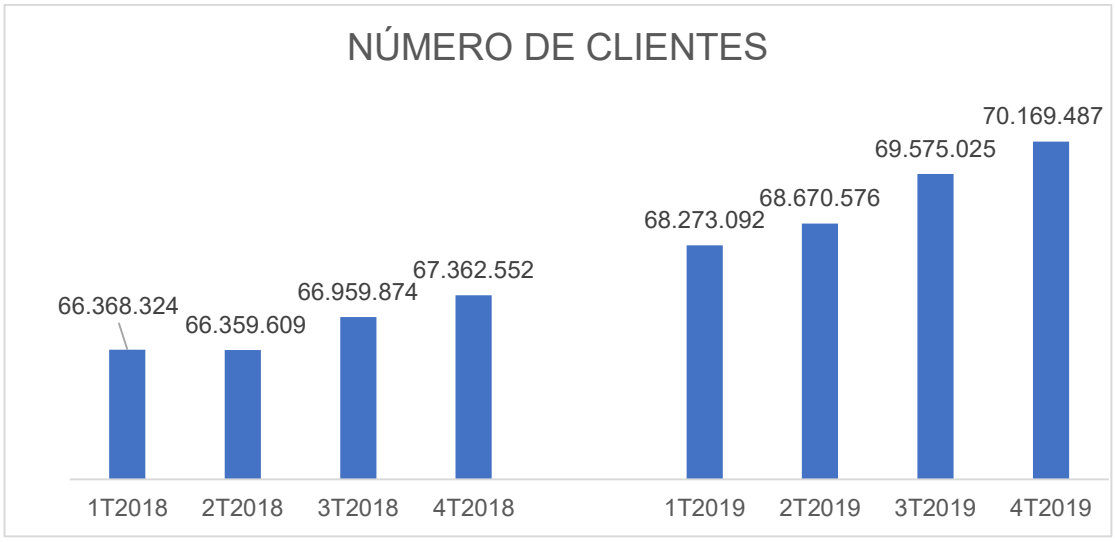
Fonte: Banco do Brasil (2018)

Nota-se uma consolidação das transações realizadas por meio digitais, o que reforça o posicionamento do Banco do Brasil em identificar as inovações no setor financeiro, seja em modelos de negócios novos ou tecnologias, e antecipar-se a essas tendências a fim de garantir a longevidade da instituição. Para tanto, registra alguns compromissos: relacionar-se com startups e o estudo de viabilidade de implementação de soluções tecnológicas que possibilite a interação entre projetos sustentáveis e investidores (BANCO DO BRASIL, 2018).

Em 2019 o Banco do Brasil lançou seu novo APP, e trouxe uma sequência de avanços e aplicabilidades, dentre eles, eventos de conta corrente e cartão de crédito categorizados por perfil na primeira tela unificação dos apps investimentos e ourocard, botões para acesso rápido na tela inicial e possibilidade de personalização do aplicativo, as transações via mobile já representam 60,9% do total (BANCO DO BRASIL IMPRENSA, 2019)

Houve um aumento no número de contas abertas do Banco do Brasil de em média 1% por trimestre em 2018, sendo que no primeiro havia 66.368.324 clientes e fechou o ano com 67.362.552. Do final de 2018 até o fim do quarto trimestre de 2019 o número de contas abertas cresceu 96%. No gráfico 2 é demonstrado o número de clientes do Banco.

Gráfico 2- Números de Clientes Banco do Brasil



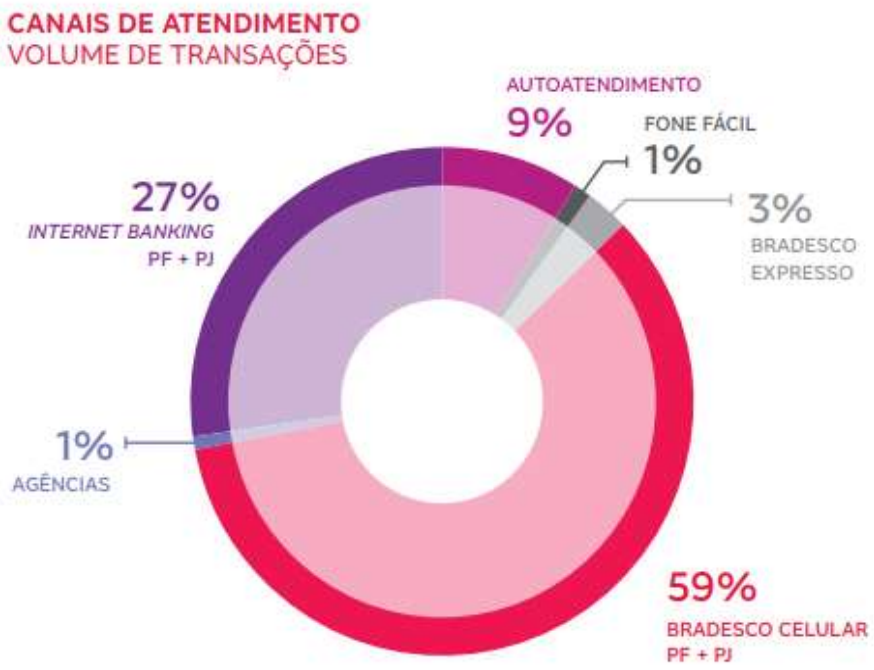
Fonte - Elaborado pelas autoras com base RI Banco do Brasil

3.3 Banco do Bradesco

Fundado em Marília, São Paulo, no dia 10 de março de 1943 por Amador Aguiar, a expansão foi iniciada com 7 agências no Paraná. Essa instituição veio com uma visão inovadora com o objetivo principal em ser um banco com mais democracia presente em todo o país, a serviço do desenvolvimento econômico e social. Com isso o atendimento era realizado a pequenos comerciantes, público tradicional a grandes proprietários de terras. O BRADESCO foi o primeiro banco a ter os gerentes como atendes nas suas instituições, e também foi lançado a primeira conta corrente Popular e Juvenil.

Com o crescimento da demanda e operações na matriz, a mesma foi transferida para a cidade de São Paulo. O principal diferencial do Bradesco é a presença da tecnologia em suas operações, em 1960 foi uma das primeiras empresas no Brasil a utilizar computadores para auxiliar seus negócios e dos primeiros bancos da América do Sul a automatizar suas atividades operacionais. Na mesma época a instituição foi responsável por lançar o primeiro cartão de crédito do Brasil. Em 1970, foi divulgado o débito automático para pagamento de contas de luz, água e telefone para empresas. Em 1980 o Bradesco começa uma inovação tecnológica no mercado financeiro do Brasil, tornando-se destaque em relação ao atendimento, oferecendo um serviço inédito, o Alô Bradesco. Um ano após, a instituição lança o Sistema Bradesco Instantâneo, que era possível realizar operações bancárias *on-line* utilizando cartões magnéticos. Em 1990 lidera a tecnologia e a internet sendo o 1º *internet banking* do Brasil e o 5º do mundo. Com isso em 2010 se torna a marca mais valiosa e o banco mais sólido do Brasil. A Figura 11 apresenta os canais de atendimento.

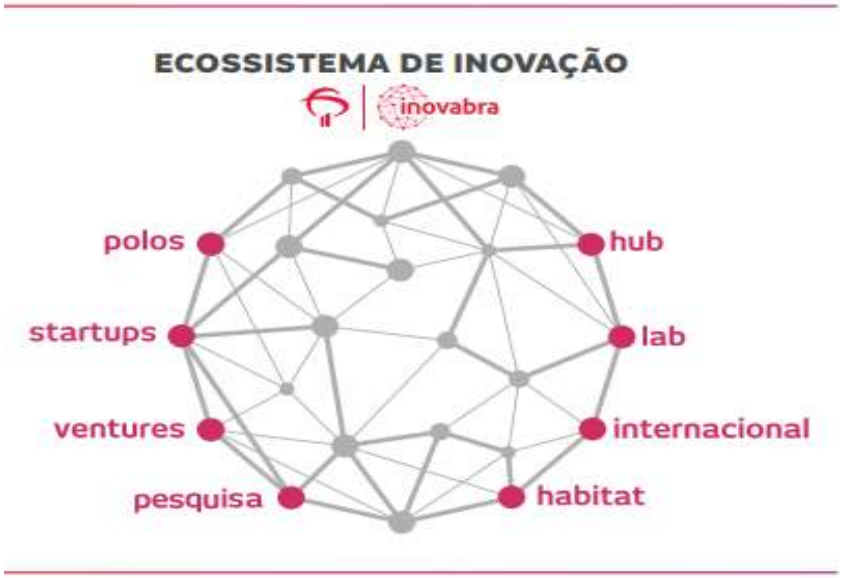
Figura 11 - Canais de atendimento



Fonte: Banco Bradesco RI: Canais de atendimento e Volume de transações

Atualmente o modelo de negócios do Bradesco mostra que as atividades bancárias oferecem um portfólio capaz de cobrir as necessidades de qualquer perfil de cliente. Possui destaque e iniciativas em expansão na base de clientes, possui uma plataforma aberta de produtos com a Ágora investimentos, conta com a otimização das agências convertendo em agências tradicionais em formatos menores e ainda possui um banco nativo digital, o *Next* com quase 2 milhões de clientes. Falando mais uma vez sobre o destaque do Bradesco na tecnologia e em inovação das operações, ele foi o primeiro banco brasileiro a adotar a inteligência artificial: BIA e inovou em 8 programas inovaBra. Na Figura 12 está apresentado o ecossistema de inovação.

Figura 12- Ecossistema de Inovação



Fonte: Banco Bradesco RI: Ecossistema de Inovação

Além da liderança em tecnologia, possui uma forte posição no mercado em relação a todos os produtos bancários, forte escala de operações, diversos serviços e produtos disponíveis entre eles credito imobiliário, financiamento de veículos, cartões, credito consignado, seguros e previdência em todas as cidades do Brasil, possui uma segmentação de serviços e uma base de clientes distribuída em todas as classes econômicas, que são *Classic, Exclusive, Prime, Private Bank* em pessoas físicas e Empresas e negócios, *Corporate one, Corporate* e*Large Corporate* lidando com pessoa jurídica. Recentemente, no último trimestre de 2019, o Bradesco chegou a registrar 72 milhões de clientes, se comparado ao mesmo período no ano de 2018, houve um acréscimo de quase 1 milhão. Na Figura 13 apresenta o segmento institucional.

Figura 13 - Segmento Institucional



Fonte: Banco Bradesco RI: Segmentação de Mercado

3.4 Banco Inter

Fundado em 1994 pela Construtora MRV em Belo Horizonte MG, a *Intermedium* Financeira, assim chamada inicialmente tinha como objetivo financiar as operações de crédito imobiliário, em 2005 entrou no mercado de crédito consignado. Em 2007 lançou o Fundo de Investimento em direitos creditórios (FIDC I). Já em 2008 recebeu a licença para atuar como banco múltiplo com um aporte de capital de R$ 50 milhões, em 2011 fez um novo aporte no valor de R$ 100 milhões e lançou o FIDC II. Em 2013 houve a fundação da *Intermedium* DTVM, autorizada pelo Banco Central do Brasil, credenciada pela Comissão de Valores Monetários (CVM) e aderente aos códigos da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA) uma distribuidora de títulos e valores mobiliários, com uma plataforma aberta, o que permite ampliar a possibilidade de

investimentos para diferentes perfis de investidores, possui fundos próprios e exclusivos, distribuição de títulos públicos e privados, fundos de investimento de diversas classes, previdência privada e compra e venda de ações, Baco Inter (2019).

No ano de 2014 o Banco*Intermedium* faz o lançamento da conta digital, e se torna o primeiro banco 100% digital no país e o único a oferecer conta corrente totalmente isenta de tarifas integrada a uma plataforma completa de serviços financeiros. O cartão de crédito do Banco Inter foi lançado em 2016.

Em 2017 com o marco de 100.000 clientes espalhados por todo o país, adota um novo nome e uma nova marca, agora chamado de Banco Inter, acredita que essa mudança reflete a evolução do negócio e do mercado bancário.

O Banco Inter foi a primeira *Fintech* brasileira abrir capital na bolsa de valores em abril de 2018, com IPO de R$ 18,50 conseguiu captar com a oferta inicial de ações R$ 672,5 milhões. Em dezembro do mesmo ano, lança a plataforma PAI (Plataforma Aberta Inter), ferramenta de *home broker* 100% gratuita disponível no aplicativo ou Internet *Banking*, oferecida para facilitar o acesso de investidores ao mercado de ações sem taxa de custódia e corretagem.

Em 2019 o Banco Inter revolucionou todo o seu sistema, construindo seu Super APP, um aplicativo totalmente novo e completo, o qual proporciona facilidade e rapidez ao cliente na hora de verificar os dados da sua conta. Com essa mudança, passa a oferecer um novo serviço, *Marketplace* completo que oferece produtos e serviços de diversos segmentos como transporte, saúde, entretenimento, tecnologia, beleza dentre outros, conta ainda com o sistema de *cashback*, que devolve uma porcentagem do dinheiro gasto na compra, e atingiu o marco de 4 milhões de correntistas. Na Figura 14 é demonstrado a revolução bancária do banco.

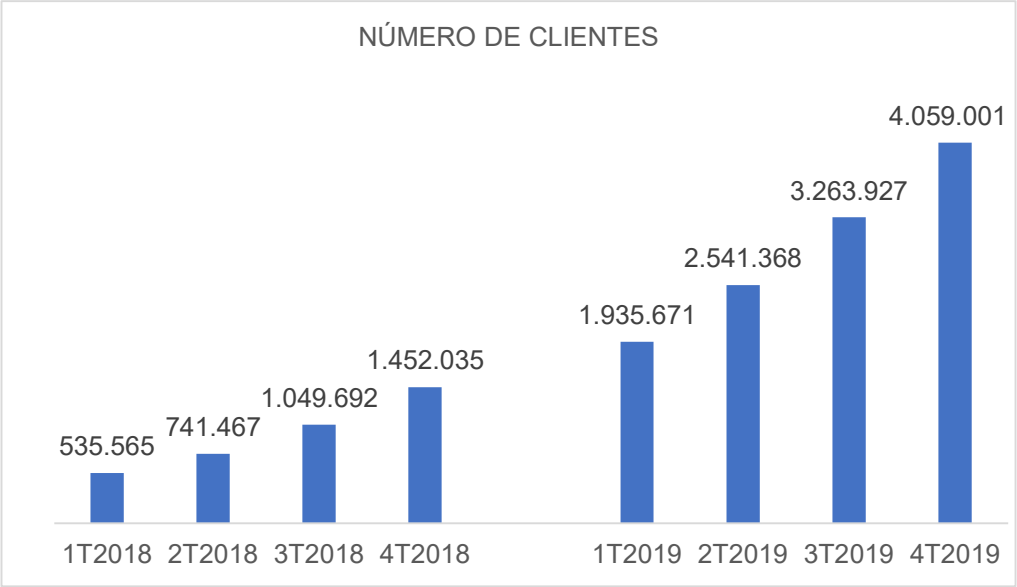
Figura 14 - Revolução bancária Inter



Fonte: Banco Inter: Evolução bancária

Houve um aumento no número de contas abertas do Banco Inter de em média 39% por trimestre em 2018, sendo que no primeiro havia 535.565 clientes e fechou o ano com 1.462.035. Do final de 2018 até o fim do primeiro trimestre de 2019 o número de contas abertas cresceu 33%, chegando a 1.935.671 correntistas, ou seja, quatro vezes mais clientes que o mesmo período do ano anterior. Se comparados os últimos trimestres de cada ano, nota-se que o banco fechou 2019 com 2.606.966 clientes a mais que em 2018, somando 4.059.001 correntistas espalhados por todo o país. No gráfico 3 apresenta-se o número de clientes.

Gráfico 3 - Número de Clientes Banco Inter



Fonte: Elaborado pelas autoras com base com base em informações do RI do Banco Inter

3.5 Comparação dos dados

Neste tópico será feito uma comparação entre os resultados dos bancos Itaú, Bradesco e Banco do Brasil em relação ao Banco Inter.

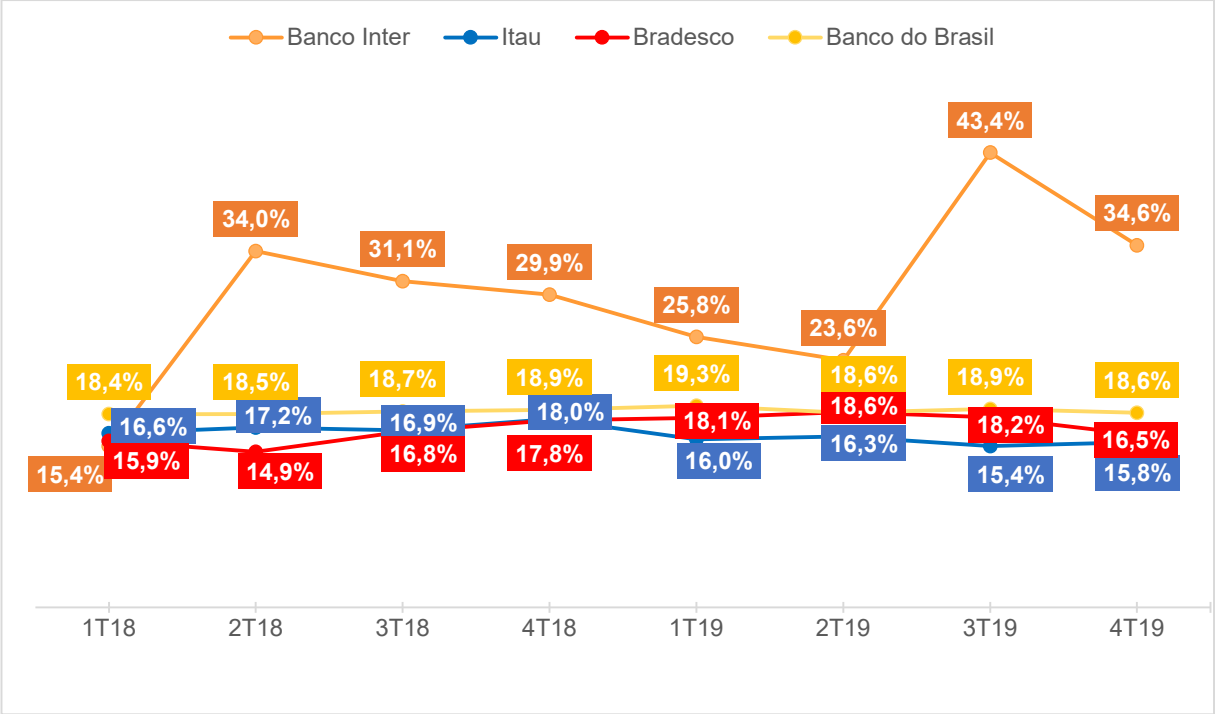
3.5.1 Índice de Basileia

No gráfico 4 estão relacionados os índices de Basileia dos anos de 2018 e 2019 dos bancos analisados, sendo o fator determinante o Patrimônio Líquido da instituição. Todos se mantiveram acima do mínimo exigido pelo Banco Central do Brasil, ou seja 11%, conforme descrito no capítulo 1. O que implica maior capital próprio que o requerido, e que em modo geral, capital é a mais cara das fontes de recursos de um banco. A situação exposta demonstra que os bancos brasileiros não estão arriscando além do recomendado evidenciando que o sistema bancário brasileiro possui um forte incentivo para que os bancos se mantenham consistentes ao mínimo exigido. Isto demonstra que o sistema é seguro, e isso se deve ao seu histórico de crises, são bancos conservadores e com um forte esquema de fiscalização e prevenção realizados pelo Banco Central.

Verifica-se que o Banco Inter se posicionou bem nos períodos analisados mantendo o seu índice de basileia bem acima do recomendado, essa medida mostra

um bom gerenciamento de recursos, sem endividamento acima do limite e sem dinheiro em excesso no caixa, e que o banco está bem alavancado porém, demonstrando que os bancos tradicionais utilizam mais de recursos de terceiros do que recursos próprios para efetuar as suas operações do que a *fintech Inter.* Ressalvado que este índice não consegue tirar todo o risco de um banco.

Gráfico 4- Índice de Basileia



Fonte: Elaborado pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.2 Índice de Imobilização de Capital

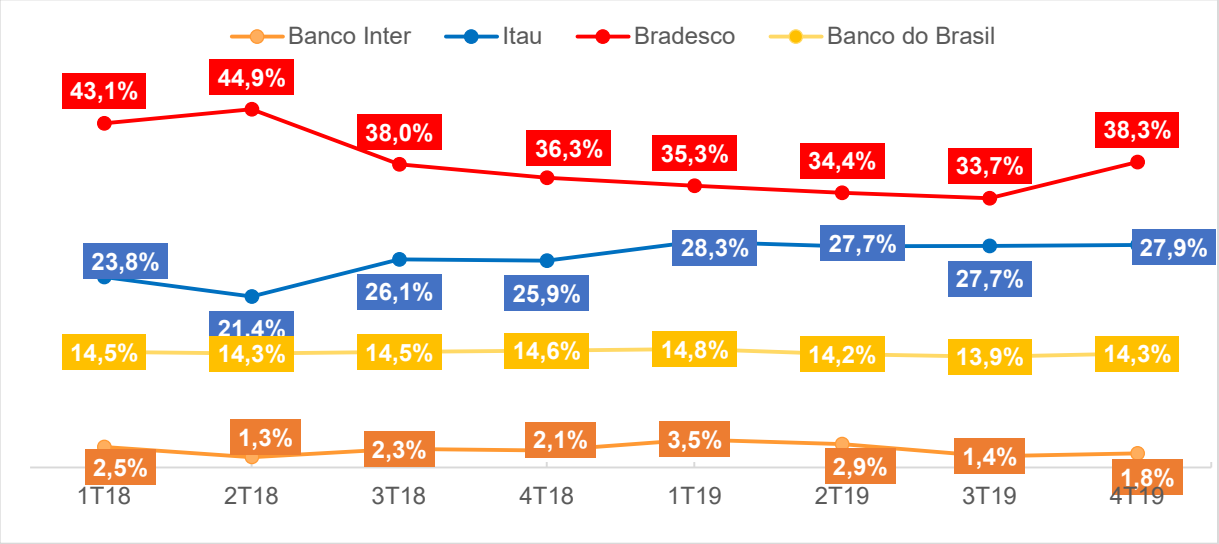
Conforme apresentado no primeiro capítulo do trabalho, Matarazzo (2010) diz que quanto menor a imobilização do capital maior a liquidez da empresa.

Este índice representa a estrutura do capital da empresa, o quanto de patrimônio líquido da instituição está alocado no ativo circulante e no imobilizado, objetivando o quão líquido é o patrimônio caso a mesma necessite acudir uma inadimplência urgente.

Nota-se no gráfico 5 que o Banco Bradesco representa o maior índice, isso porque é o banco que mais possui agências e postos de atendimentos abertos pelo país. Segundo o Banco Central do Brasil (2020) o Bradesco finalizou o ano de 2019 com 4.508 agências e 1.431 postos de atendimentos, enquanto o Banco Itaú que

tem o segundo maior índice de imobilização com 3.102 agências e 895 postos de atendimentos. Apesar de o Banco do Brasil ter mais agências e postos de atendimentos que que o Itaú, o capital investido no ativo imobilizado representa uma porcentagem menor do ativo total que o Itaú, ou seja, o custo de abertura de uma agência do Banco do Brasil é menor que do Itaú. O Banco Inter demonstra 40,6 pontos percentuais a menos do que o que se classifica em primeiro, isso deriva pois é um banco digital que não necessita de muitas agências para seu funcionamento, possuindo apenas 28 agências as quais se classificam como escritórios utilizados para atender seus clientes via telefone e online. O Banco Inter apresenta o menor percentual em imobilizado apresentando uma maior liquidez em relação aos bancos tradicionais.

Gráfico 5 - Imobilização de Capital



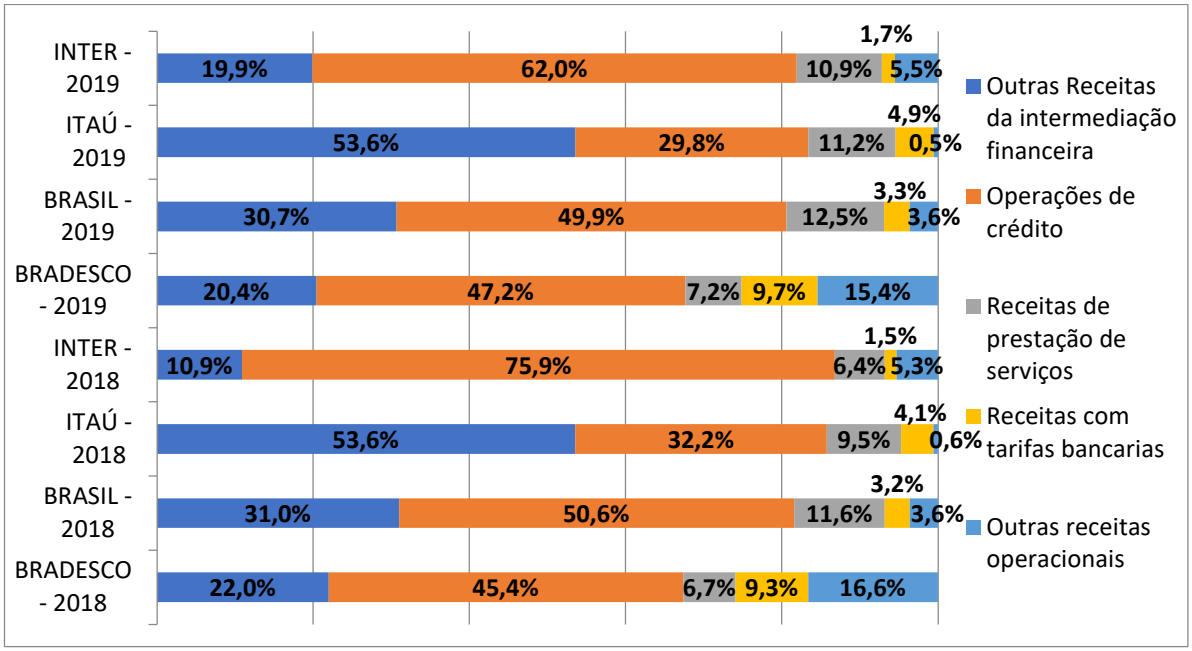
Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.3 Receitas

Por questão de viabilidade o gráfico da Receita foi realizado anualmente e ão trimestralmente. Conforme é demonstrado no gráfico 6, o Banco Inter é o que mais conseguiu faturar com operações de créditos, sendo que em 2018, 75,9% das receitas eram oriundas dessas operações e o Banco Itaú classificou-se em último quando o assunto é receitas com operação de créditos, pois a maior parte do faturamento do mesmo vem de outras receitas com intermediação financeira, na maior parte do período, as receitas com prestação de serviços de todos os bancos

não apresentou uma diferença muito grande entre um banco e outro. Ao observar as receitas operacionais, nota-se que o Banco Inter conseguiu faturar mais do que o Banco do Brasil e Itaú, sendo que o Banco Itaú teve uma porcentagem mínima dessas receitas. O Banco Bradesco conseguiu alcançar em receitas operacionais mais de 10 pontos percentuais acima do Banco Inter. Falando de receitas com tarifas bancárias, observa-se que o banco Inter teve uma pequena participação comparado aos demais, isso aconteceu porque o mesmo não cobra nenhum tipo de tarifas para prestar o serviço bancário, sendo que essa participação se dá apenas pelos juros cobrados por atrasos de pagamento de cartão de créditos e financiamentos.

Gráfico 6 - Composição das Receitas



Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.4 *SPREAD*

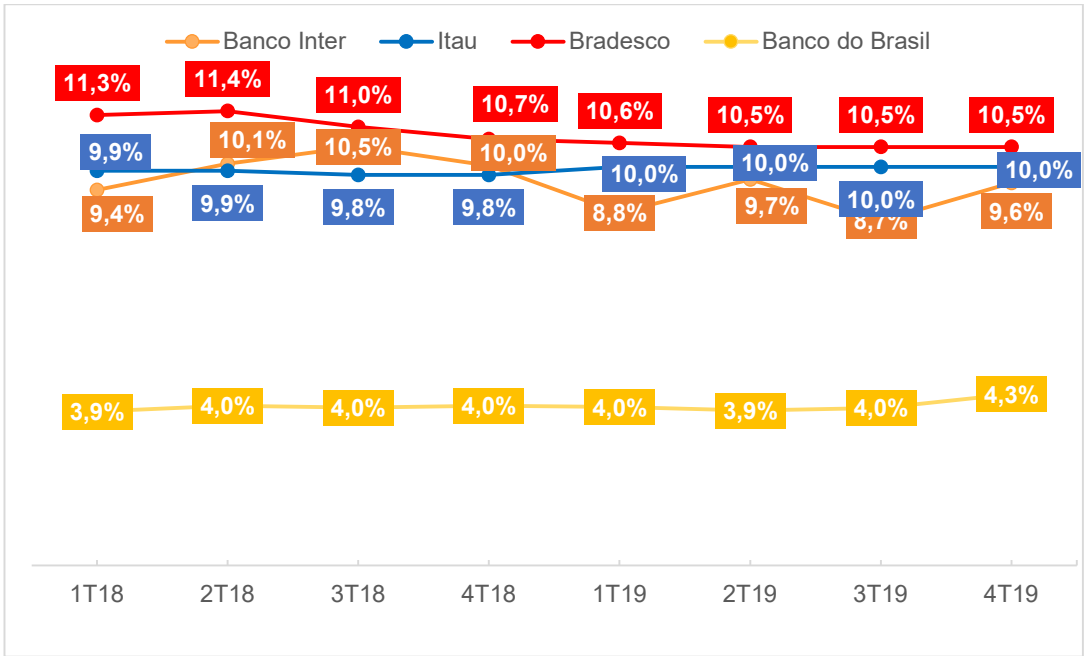
Conforme pode ser observado no gráfico 7, comparando o *Spread* de cada banco, nota-se que o Banco do Brasil mantém o seu índice em uma posição menor em todos os trimestres de 2018 e 2019, e o Banco Bradesco mantém o seu índice maior que os demais bancos analisados.

O Banco Inter em 2018 consegue se posicionar juntamente com o Banco Itaú, já em 2019 fica um pouco abaixo, sendo que ele veio diminuindo seu *spread* enquanto o Itaú vem aumentando.

O Brasil tem hoje um *spread* altíssimo conforme relatado na sessão 1.4.3, certamente influenciado pelos fatores macroeconômicos que o país vem enfrentando como a greve dos caminhoneiros que atingiu o Brasil em maio de 2018 ocasionando uma redução no PIB de 2018 para 2019, impulsionando assim o movimento das taxas de juros e de *spread*, conforme o Banco central (2020) o crédito livre doméstico teve um crescimento de 14,1% em 2019, mesmo com os esforços do governo e os avanços conquistados nos últimos anos no sentido de facilitar o acesso ao crédito e reduzir o custo o spread bancário continua elevado.

O diferencial entre as taxas de captação e a aplicação pode ser explicada pela inadimplência (gráfico 11) e pelas operações de crédito (as principais são empréstimos pessoais, empréstimo consignado, financiamentos, cheque especial, crédito rotativo do cartão de crédito) que conforme o gráfico 6 demonstra que nos bancos Brasil e Bradesco são as maiores receitas. Conclui-se que o banco Bradesco oferece as maiores taxas do mercado objetivando um lucro maior através do seu *spread* em relação aos seus concorrentes e é o segundo com a maior inadimplência. Enquanto a *fintech,* o banco Inter, ocupa a segunda posição em 2018 e a terceira em 2019, ocupando a primeira posição em inadimplência.

Gráfico 7 – SPREAD



Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.5 Índice de Eficiência

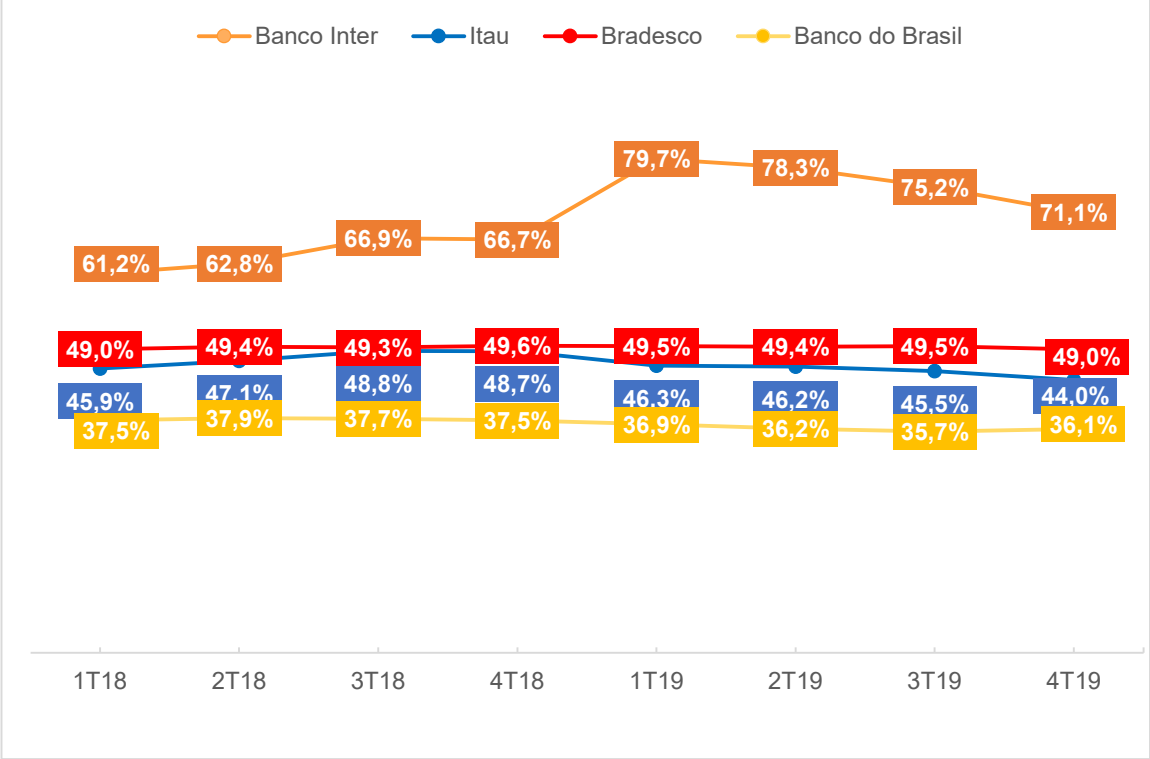
Conforme relatado na fundamentação teórica, Neto (2002) elucida que quando o banco possui o índice de eficiência menor ele necessita de menos estrutura operacional para maior produtividade.

Avaliar como a empresa utiliza seus recursos e os transforma em faturamento é essencial para conhecer a qualidade da sua operação, serve para analisar se os lucros serão maiores do que o capital investido, ter um bom índice é crucial para atrair capital e investimentos.

De acordo com o gráfico 8, o Banco Inter apresenta uma desvantagem em relação aos bancos tradicionais no que tange à sua capacidade de aumentar o lucro em comparação com o total que ele investiu no seu negócio. Em 2018 conseguiu alcançar uma média de 64,4% por trimestre, aproximadamente 15 pontos percentuais acima do Banco Bradesco, o qual possui o segundo maior índice, sendo em média 49,34% por trimestre, e quase 27 pontos percentuais a mais que o banco que possui a menor porcentagem, o Banco do Brasil.

Em 2019, enquanto os outros bancos reduziram ou se mantiveram os seus percentuais, o Banco Inter cresceu o seu. No primeiro trimestre alcançou seu maior percentual, 79,7% um aumento de mais de 15 pontos percentuais em relação ao mesmo período de 2018, isso ocorreu porque segundo o Banco Inter (2019) houve um aumento no pessoal com o objetivo de aumentar o engajamento e melhorar o atendimento aos clientes e as despesas com saques tiveram um aumento significativo, nos próximos trimestres do ano, observa-se uma pequena queda no índice, isso devido a parceria com a TECBAM (Rede de Bancos 24horas), que possibilitou uma redução nas despesas com saques. Este índice apresenta a agressividade da *fintech* entrando em um mercado consolidado por concorrentes fortes e consolidados.

Gráfico 8 - Índice de Eficiência



Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.6 Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE)

Conforme dito anteriormente no capítulo de fundamentação teórica, Neto (2014), diz que o ROAE mede o retorno dos recursos aplicados pelos acionistas, ou seja, o quanto eles estão ganhando pelo dinheiro aplicado. Quanto maior o ROAE mais rentável e atraente é a empresa.

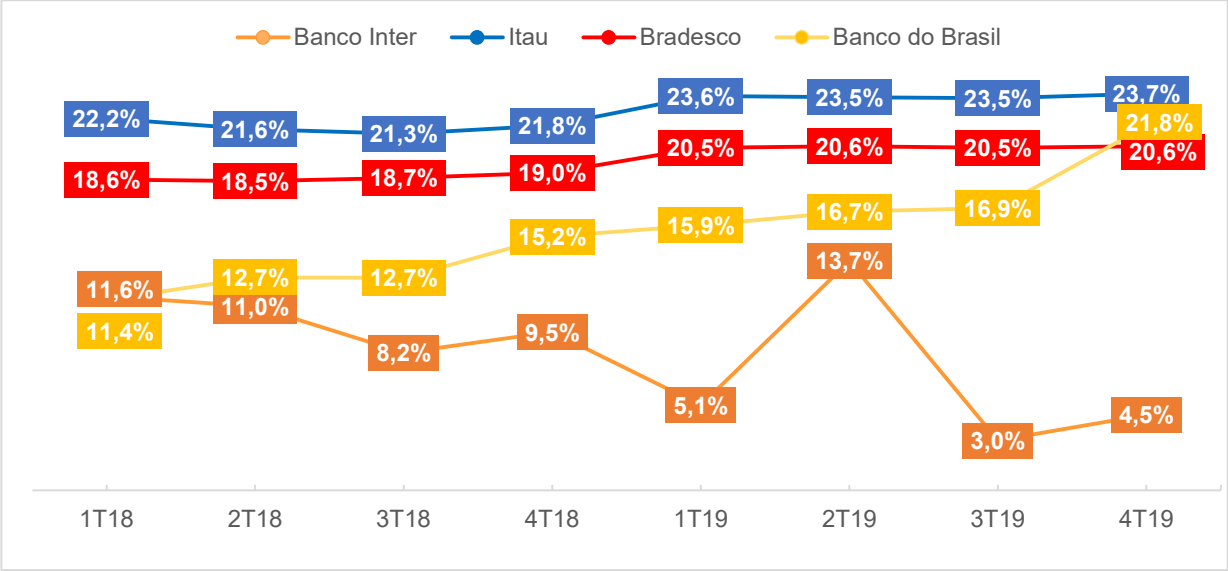
É um indicador financeiro percentual que indica quão eficiente é a empresa, se refere à capacidade de uma empresa em agregar valor a ela mesma utilizando os seus próprios recursos, descobrindo o seu potencial de crescimento

Na análise de empresas do mesmo setor a que mantém o índice mais elevado indica que a empresa é mais eficiente que as outras conseguindo gerar mais valor com menos investimentos, com isso o gráfico 9 demonstra que o banco que gera o melhor retorno sobre o PL é o Itaú, o qual se manteve constantemente acima de 21%, isso quer dizer que para cada R$ 1,00 investido os acionistas ganham R$ 0,21. Em seguida o Banco Bradesco consegue se destacar dentre os demais, sendo que não ficou no posto de segundo melhor retorno apenas no último trimestre de 2019, quando foi ultrapassado pelo Banco do Brasil, o qual teve um retorno menor que

20% durante todo o restante do período, o Banco Inter foi o banco que gerou o menor retorno dentre os estudados, sendo que apenas no primeiro trimestre de 2018 conseguiu ultrapassar o Banco do Brasil, e no restante do período ficou abaixo de todos os seus concorrentes, porém o seu melhor resultado aconteceu no segundo trimestre de 2019, mesmo período em que conseguiu o maior lucro líquido, isso porque o ROAE é a relação entre o lucro líquido e o patrimônio líquido.

Não foi estipulado por nenhum órgão fiscalizador um percentual mínimo para o índice, porém, o primeiro fator a ser considerado é o nível de risco associado ao investimento em ações, é interessante escolher o banco que tenha um percentual igual ou maior do que o da taxa Selic, pois esta é a referência mais utilizada no âmbito financeiro do país.

Gráfico 9 - Retorno sobre o Patrimônio Líquido



Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

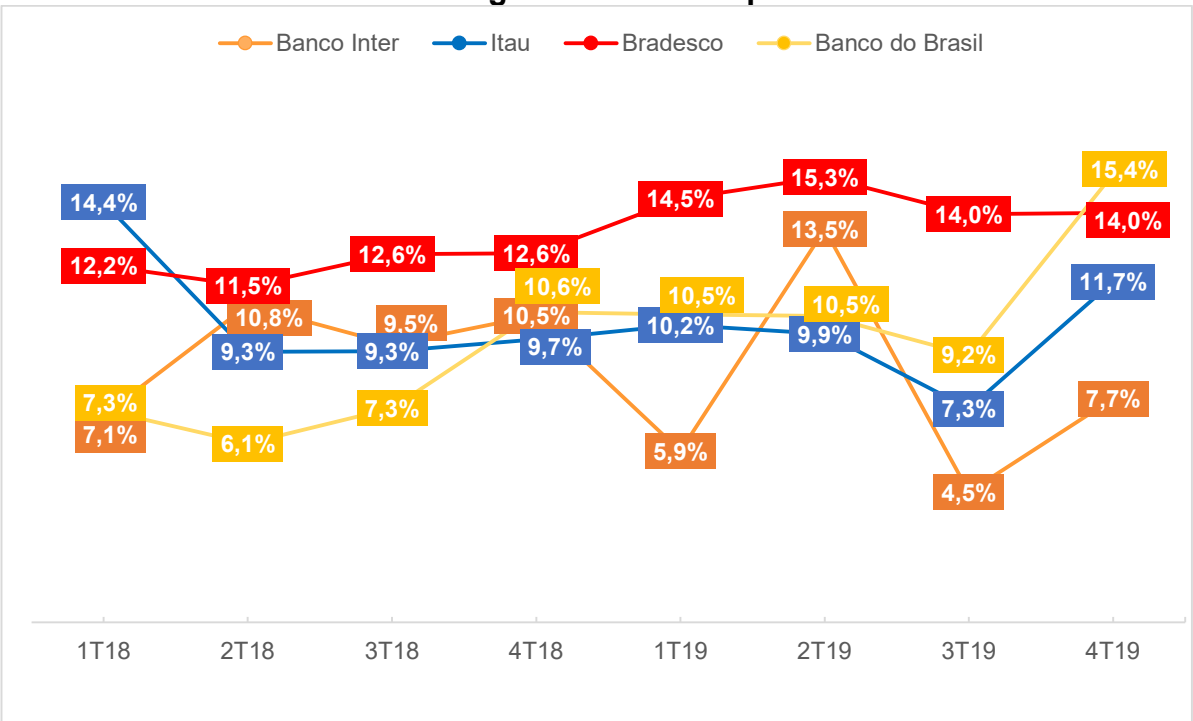
3.5.7 Margem de Lucro Líquido

Analisando o gráfico 10, observa-se que o Banco Inter no segundo e terceiro trimestre de 2018 conseguiu uma margem superior ao do Banco do Brasil e Itaú, perdendo apenas para o Banco Bradesco, sendo o banco que apresenta a maior estabilidade durante todo o período estudado e também o que conseguiu o maior percentual de lucro líquido em quase todos os trimestre, perdendo apenas no início de 2018 para o seu concorrente Banco Itaú. Comparando o primeiro trimestre de

2019 com o de 2018, percebeu que enquanto a margem de todos os outros bancos aumentou, a do Banco Inter diminuiu, isso porque como dito anteriormente, neste período o Banco Inter aumentou o seu quadro de funcionários, refletindo nas despesas com pessoal, além disso houve um aumento nas despesas com saques, o que refletiu no resultado final do período. No segundo trimestre o Banco Inter conseguiu uma margem com um pouco mais de 7 pontos percentuais a mais que o trimestre anterior, alcançando 13,5%, o melhor resultado do banco dentro do período estudado, ficando abaixo apenas do banco Bradesco, o qual também teve a melhor margem neste trimestres, esse resultado do banco Inter se deu pelo fato dele ter aumentado sua base de clientes, diversificação de produtos e serviços e o crescimento das receitas com operação de créditos. No terceiro trimestre de 2019 houve uma queda na margem dos quatros bancos, porém o Bradesco ainda continuou com o melhor resultado, seguido pelo Banco do Brasil, Itaú e Banco Inter respectivamente, neste período o Banco Inter e o Itaú tiveram suas menores margens.

No final de 2019, o Bradesco se manteve com a mesma margem, o Banco Inter e o Itaú conseguiram se recuperar do resultado anterior, porém o primeiro com uma margem menor que o mesmo período do ano anterior, e segundo com um resultado um pouco melhor, o destaque deste trimestre foi o Banco do Brasil, que alcançou um lucro líquido de 15,4%, o que representa o melhor resultado trimestral de todo o período.

Gráfico 10 – Margem de Lucro Líquido



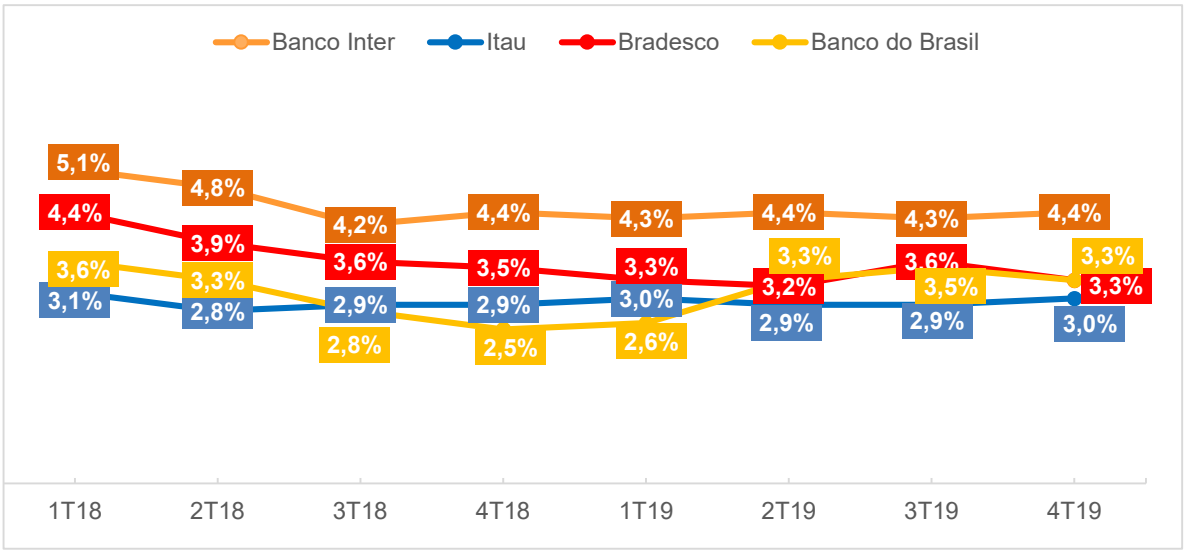
Fonte: Elaborada pelas autoras com base nos dados dos bancos

3.5.8 Índice de Inadimplência

Conforme citado anteriormente, Maia (2017) diz que o não cumprimento de pagamentos das dívidas se classifica como inadimplência.

Nota-se a partir do gráfico 11, que o Banco Inter se comparado com os demais bancos estudados teve a maior taxa de inadimplência. Observa-se que no período estudado o Banco Inter se manteve com o índice sempre acima de 4%, superando os demais bancos. O Bradesco é o segundo banco com a maior taxa, se mantendo acima de 3%, e os outros dois, Itaú e Banco do Brasil fica sempre acima de 2% e abaixo de 3%, concluindo que os dois últimos bancos conseguem administrar melhor suas carteiras a fim de não comprometer tanto o fluxo de caixa

Gráfico 11 - Índice de Inadimplência



.

CONCLUSÃO

Este trabalho concentrou-se na comparação do desempenho financeiro entre os bancos comerciais tradicionais (Banco Itaú Unibanco, Bradesco e Banco do Brasil) sob o ponto de vista da eficiência e rentabilidade em comparação aos bancos digitais tendo como amostra o Banco Inter. Pretendeu-se compreender se as inovações de mecanismos e estratégias vindos dos sistemas digitais, são de fato, mais rentáveis e eficientes que os sistemas tradicionais.

O banco Inter conseguiu a licença para atuação como banco múltiplo apenas em 2008, sendo assim a instituição mais nova, dentre as abordadas, a obter essa licença de atuação. No ano de 2014, ano do lançamento de sua conta digital, tornou-se o primeiro banco com toda sua operação sendo realizada de maneira digital. Atualmente é o único banco 100% digital a proporcionar uma completa plataforma de produtos e serviços bancários. Devido a esse modelo de negócio baseado na tecnologia e 100% digital, finalizou o ano de 2019 com pouco mais que 1500 colaboradores, o que acarreta uma folha de pagamento mais enxuta se comparado com os bancos tradicionais. Considerando seu modelo de negócio, existe uma menor demanda por contratação de colaboradores, especialmente na atuação comercial, no desempenho de suas operações e na mobilização de capital para possibilitar o crescimento de suas atividades.

O setor bancário vem sendo beneficiado pelo aumento do número de usuários de *internet* no país refletindo diretamente no aumento de 56% do número de contas abertas por meio do celular no ano de 2018 e no salto das contas abertas pelo *internet banking* de 26 mil em 2017 para 434 mil em 2018, conforme apontado pela pesquisa FEBRABAN (FEBRABAN, 2019).

Demonstrou-se por meio desta pesquisa que uma das soluções para a inovação no setor bancário perpassa pela inserção de novas empresas que possuam força suficiente para alterar as estruturas desse mercado. Nesse sentido, como forma de aumento de competitividade do setor bancário, bem como redução de custos, surgiram as *fintechs* oferecendo um modelo de negócio inovador e com a capacidade de otimizar as operações burocráticas dos bancos tradicionais.

Nesse raciocínio, o modelo de negócio desempenhado pelo Banco Inter, sobretudo após sua virada em 2014 para banco digital foi analisado em relação aos bancos tradicionais buscando responder ao seguinte problema de pesquisa: existe

diferença significativa entre o desempenho financeiro de um banco comercial tradicional e uma *Fintech*?

A partir da apresentação dos conceitos relacionados ao sistema bancário e *fintechs,* dos indicadores financeiros, da consolidação destes dentro da amostra escolhida para análise, e da definição das fontes de coleta dos dados, entende-se que o objetivo geral desta pesquisa foi cumprido, apresentando-se uma análise completa dos bancos escolhidos como amostra de pesquisa.

Para o desenvolvimento da análise estabeleceu-se e cumpriu-se dois objetivos específicos: levantar os indicadores mais relevantes que indicam o desempenho dos bancos; calcular os índices escolhidos através dos resultados dos principais bancos do país nos anos de 2018 e 2019.

Em relação aos resultados encontrados durante a análise, conclui-se que sob o ponto de vista do Índice de Basileia o Banco Inter apresentou um resultado superior em todo o período analisado. Destaca-se o 3° trimestre de 2019 como o melhor resultado, apresentando 43,4% neste índice e uma distância de 24,5 pontos percentuais à frente do segundo colocado (Banco do Brasil) e 28 pontos em relação ao banco Itaú, considerado o maior banco do país. Reforça-se que esse índice indica que o banco Inter está bem alavancado, no entanto, demonstrando que os bancos tradicionais utilizam mais de recursos de terceiros do que recursos próprios para efetuar as suas operações do que a *fintech Inter.*

Em relação ao índice de imobilização de Capital o Banco Bradesco apresenta o maior índice nesse indicador. Neste critério de avaliação o Banco Inter ocupa o último lugar, tendo em vista sua estratégia de digitalização iniciada em 2014. Ressalta-se que a baixa imobilização de capital é traduzida em uma maior disponibilidade de seus ativos em investimentos com alta liquidez.

Analisando o indicador Participação das Receitas conclui-se que a maior parte das receitas do Banco Inter são provenientes de operações de créditos (75,9% do total das receitas em 2018 e 62% em 2019). Os demais bancos analisados apresentam uma maior diversidade em relação a origem de suas receitas tais como: outras receitas da intermediação financeira, receitas de prestação de serviços, tarifas bancárias e outras receitas operacionais. Esse indicador evidencia a diferença do modelo de negócio entre um banco tradicional e uma *fintech*.

Sobre a análise do Spread, observou-se que o banco com maior desempenho nesse indicado é o Banco Bradesco. O Banco Inter e o Itaú posicionam-se na

mesma faixa desse indicador (por volta de 10%). O último lugar nesse indicador foi ocupado pelo Banco do Brasil, isso significa que a diferença entre a taxa cobrada na concessão de empréstimos e a taxa de captação desse recurso é a menor entre os bancos analisados.

Analisando o índice de eficiência em conjunto com o Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE), notou-se que a eficiência do Banco Inter é alta em relação aos bancos tradicionais, dado as despesas operacionais serem altas em relação as receitas com intermediação financeira, e consequentemente apresenta um menor ROAE, ou seja, os acionistas da *fintech* recebem menos dividendos do que os outros bancos analisados.

Em relação ao índice de inadimplência, cabe ressaltar que o Banco Inter apresenta o maior índice no período estudado (acima de 4%). Destaca-se o banco Itaú e o Banco do Brasil com os menores índices nesses indicadores (sempre abaixo de 3%). Este indicador reflete o quão é boa ou não a administração da carteira dos bancos, nesse sentido o Banco Inter necessita de atenção a esse indicador para garantir uma melhor administração de sua carteira, uma menor perda de valores e por conseguinte um maior lucro.

Por fim, a análise do lucro líquido no período estudado demonstrou que o Banco Inter possui o terceiro resultado. Um dos indicadores que influenciaram esse resultado é o índice de inadimplência, pois o Banco Inter possui a maior taxa no período de análise, ficando próximo de 4,5%. Apesar de ser uma taxa dentro do aceitável é preciso atenção a este indicador.

Conclui-se que o banco Inter demonstra possuir um sistema de negócios com capacidade de desempenhar retornos mais efetivos comparados ao sistema bancário comercial tradicional, tendo em vista que a presenta uma melhor eficiência em proporção a média para a expansão de novos serviços prestados aos seus clientes, o que proporcionaria uma maior rentabilidade por cliente e um maior Retorno sobre o Capital Próprio. Considerando que possui um menor Custo Médio de Captação e um maior número de operações de crédito existe a possibilidade de um aumento da base de contas corrente e por conseguinte um crescimento da Margem Bruta da Intermediação Financeira, ganhos de eficiência, e aumento do ROE do banco.

Apesar da tendência de migração das transações físicas para digitais, os bancos tradicionais não apresentam capacidade de atingir o máximo de

escalabilidade do novo sistema de negócio, dado que seus ativos fixos, o número de agências físicas, continuam sendo uma parte relevante de suas operações, bem como a baixa probabilidade da migração de todas as contas correntes para contas digitais.

Como sugestão para futuros estudos, e considerando como uma limitação desta pesquisa, sugere-se que a análise seja expandida para englobar todos as instituições *fintech* em atuação no país. Dessa forma, será possível a definição de forma mais completa do impacto desse novo modelo de negócios no sistema bancário nacional em comparação com os bancos tradicionais. Sugere-se ainda a comparação apenas da performance das contas digitais dos bancos tradicionais aqui analisados com as *fintechs* que atuam no sistema financeiro nacional, para então compreender-se qual o melhor sistema de negócio que está sendo desenvolvido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AFANASIEFF, T. S.; LHACER, P. M. V.; NAKANE, M. I. The determinants of bank interest *spread* in Brazil. Money Affairs, Kaunas, v. XV, n. 2, p. 183-207, July/Dec. 2002.

ANBIMA. Basileia III: Novos desafios para a adequação da regulação bancária. Disponível em: <https://www.anbima.com.br/data/files/15/04/7B/A1/F32D7510E7FCF875262C16A8/Perspectivas_20ANBIMA_20Basileia_20III_1_.pdf>. Acesso em: 1 mai. 2020.

ANDRADE, Rogerio Pereira de; DEOS, Simone. A trajetória do Banco do Brasil no período recente, 2001-2006: banco público ou banco estatal "privado"? Rev. econ. contemp., Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 47-79, Apr. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-98482009000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 set. 2019.

ASSAF NETO, Alexandre. Estrutura e Análise de Balanços: um enfoque econômico financeiro. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ASSAF NETO, A. A. Estrutura e Análise de Balanços. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2018. p. 306

BANCO DO BRADESCO. Apresentações institucionais. 2020. Disponível em: <https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/205_apresentacoesinstitucionais.aspx>. Acesso em: 16 mar. 2020.

BANCO BRADESCO. Nossa história. 2007. Disponível em: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>. Acesso em: 07 set. 2019.

BANCO BRADESCO. Informativo Trimestral. 2019. Disponível em: <https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/188_midias.aspx?AbaSelecionada=1>. Acesso em: 15 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. COSIF - Manual de Normas do Sistema Financeiro. 1987. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/aplica/cosif>. Acesso em: 2 Novembro 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. ESTBAN - Estatística Bancária Mensal por município. 2016. Disponível em: <https://www4.bcb.gov.br/fis/cosif/estban.asp>. Acesso em: 15 set. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. ESTBAN - Estatística Bancária Mensal por município. 2018. Disponível em: <https://www4.bcb.gov.br/fis/cosif/estban.asp>. Acesso em: 15 set. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. ESTBAN - Estatística Bancária Mensal por município. 2018. Disponível em: <https://www4.bcb.gov.br/fis/cosif/estban.asp>. Acesso em: 5 out. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. RESOLUÇÃO Nº 2.099. 1994. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/43270/Res_2099_v25_P.pdf>. Acesso em: 27 out. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de inflação. 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/htms/relinf/port/2018/09/ri201809b3p.pdf>. Acesso em: 07 set. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. IF DATA - Relatório. 2018-2019. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ifdata/>. Acesso em: 24 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. PMF 1 - Juros e Spread bancário. 2018-2019. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/publicacoes/serie_pmf/FAQ%2001-Juros%20e%20Spread%20Banc%C3%A1rio.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 2.624. 1999. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=Res&ano=1999&numero=2624>. Acesso em: 27 out. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 2.682. 1999. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=res&ano=1999&numero=2682>. Acesso em: 27 out. 2019.

BANCO DO BRASIL. Histórico da instituição. 2010. Disponível em: <https://www45.bb.com.br/docs/ri/ra2010/port/ra/02.htm>. Acesso em: 07 set. 2019.

BANCO DO BRASIL. Imprensa. 2019. Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/59365/#/>. Acesso em: 24 abr. 2020.

BANCO DO BRASIL. Relações com investidores. 2019. Disponível em: <https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/ >. Acesso em: 24 abr. 2020.

BANCO DO BRASIL.Relatório Anual. 2018. Disponível em: <https://www45.bb.com.br/rao/ri/ra2018/pt/index.html>. Acesso em: 06 set. 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Relatório de Economia Bancária. 2019. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/REB_2019.pdf>. Acesso em: 20 mai. 2020.

BANCO INTER. Apresentação institucional. 2019. Disponível em: <https://ri.bancointer.com.br/Download.aspx?Arquivo=xJAtg+9+EwylYCd+WBE2dA==&linguagem=pt>. Acesso em: 24 abr. 2020.

BANCO INTER. Novas medidas para um novo tempo. 2020. Disponível em: <https://www.bancointer.com.br/>. Acesso em: 24 abr. 2020.

BANCO INTER. Relações com investidores. 2020. Disponível em: <https://ri.bancointer.com.br/?_ga=2.225760858.1578684833.1586538553-1916356041.1586538553>. Acesso em: 24 abr. 2020.

BARTH, Nelson Lerner. Inadimplência: Construção de modelos de previsão. 1. ed. São Paulo: Nobel , 2004. p. 1.

B3 BRASIL BOLSA BALCÃO. Empresas listadas. 2018-2019. Disponível em:<http://www.b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm>. Acesso em: 29 mai. 2020.

BERCHIELLI, Francisco O. Economia monetária. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

CARVALHO, F. J. C. D. *et al*. Economia Monetária Financeira: Teoria e Política. 2. ed. [S.l.]: Campus, 2001.

CATELLI, Armando. Controladoria: uma Abordagem da gestão econômica. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CÉSAR, Ana Maria Roux. A morte simbólica em mudanças organizacionais: o caso do Banco do Brasil. Revista de Administração Contemporânea, [s.l.], v. 14, n. 1, p.172-188, fev. 2010. FapUNIFESP (SciELO).

CHUEN, Kuo; TEO, David; Emergence of FinTech and the LASIC principles. 2015.

CNDL. Inadimplência de Pessoas Físicas. 2019. Disponível em: <file:///C:/Users/Dell/Downloads/An%C3%A1lise-PF_junho_2019.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2020.

CORDEIRO, António Menezes; OLIVEIRA, AP D; DUARTE, Diogo Pereira; FinTech: Desafios da Tecnologia Financeira. 1 ed. Coimbra: Almedina, 2017. p. 15

DARSHIV, Hasan*et.al.* A survey on relationship between customer satisfaction and electronic banking features:A case study of Tejarat bank in Iran. Management Scient Letters, v. 3, n. 2, p. 425-430, 2013. Disponívelem: <http://www.m.growingscience.com/msl/Vol3/msl_2013_6.pdf>. Acesso em: 02 set. 2019.

DEVECCHI, Andre; FERREIRA JUNIOR, JerfersonLuis Rodrigues. O crescimento das inovações financeiras no sistema financeiro nacional e seu impacto no sistema bancário. 2018. 7 f. TCC (Graduação) - Curso de Economia, Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2018. Disponível em: <http://twixar.me/WHvK>. Acesso em: 01 abr. 2019.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária. 2019. Disponível em: <https://https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa-FEBRABAN-Tecnologia-Bancaria-2019.pdf>. Acesso em: 07 set. 2019.

FERREIRA, Glauber. Desafios regulatórios do Banco Central do Brasil diante das evoluções tecnológicas das empresas financeiras “fintechs” no século XXI. 2018. 74 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Economia e Mercados) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo. Disponível em: http://tede.mackenzie.br/jspui/handle/tede/3806. Acesso em: 08 set 2019.

FINNOVATION. Diferenças entre os bancos e as startups de fintech. 2015. Disponível em: <http://finnovation.com.br/diferencas-entre-os-bancos-e-as-startups-defintech/#sthash.XM0FIMys.dpuf>. Acesso em: 06 de mai. de 2017.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISAS CONTÁBEIS, ATUARIAIS E FINANCEIRAS-FIPECAFI. Estudo sobre a estrutura da taxa de juros no Brasil: apuração do *spread* da indústria bancária, dez. 2004. Disponível em: <http://www.febraban.org.br>. Acesso em: 27 set. 2019.

HO, T. S. W.; SAUNDERS, A. The determinants of bank interest margins: theory and empirical evidence. Journal of Financial and Quantitative Analysis, Seattle, v. XVI, n. 4, p. 581-600, Nov. 1981.

ITAÚ. Relações com investidores - Resultados. 2018-2019. Disponível em: <https://www.itau.com.br/relacoescominvestidores/listresultados.aspx?idCanal=lyyjtVJ4BExsF2fi1Kfy0Q==/>. Acesso em: 20 abr. 2019.

ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. (Brasil). Apresentação Institucional Cenário Macroeconômico: 2T18. 2018.Disponível em: <https://www.itau.com.br/relacoescom-investidores/listresultados.aspx?idCanal=lyyjtVJ4BExsF2fi1Kfy0Q==>. Acesso em: 22 set. 2019.

LIMA, José Dias de. Indicadores de Performance Bancária: análise de vulnerabilidade do sistema financeiro brasileiro em 1995 e 2000. Dissertação. Brasília, 2002.

LYDON, B. Industry 4.0: Intelligent and flexible production. InTech, 2016.

LOPES, João do Carmo; ROSSETTI, José Paschoal. Economia Monetária. 7 ed.rev.ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 1998.

MACEDO, C. G.; GONCALVES, S. Fintech ' s BrazilMoment. [s.l.], 2017.

MAIA, Andréa do Socorro Rosa Silva. Inadimplência Recuperação de Créditos. Gilberto Kloeckner, Londrina – PR, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa de Pós - Graduação em Administração, Londrina – PR, 2007

MARION, J. C. Análise das Demonstrações Contábeis. 2. ed. São Paulo: Atlas,2002.

MALHOTRA, N. K. Pesquisa de Marketing. 3º. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001

MATTANA, Fabiano. Banco do Brasil: satisfação dos clientes pessoa física com o modelo de relacionamento digital. 2017. 140 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional, Unisinos, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/7283>. Acesso em: 02 set. 2019.

MATARAZZO, D. C. Análise Financeira de Balanços. 7. ed. São Paulo: Atlas,2010.

MATTOS, Claudia Aparecida de; GUEDES, Jessica Vasconcelos. Análise de uma fintech a partir da taxonomia de serviços. Brazilian Journal Of Business, Curitiba, v. 1, n. 2, p.356-369, abr. 2019. Disponívelem: <http://www.brjd.com.br/index.php/BJB/issue/view/59>. Acesso em: 02 abr. 2019.

MENDONÇA, A.F; ROCHA, C. R. R; NUNES, H. P. Trabalhos Acadêmicos: planejamento, execução e avaliação. Goiânia: Faculdades Alves Farias, 2008

PORTER, M. Estratégia Competitiva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. PRODANOV, C. C.; DE FREITAS, E. C. Metodologia do Trabalho Científico. Rio Grande do Sul: FEEVALE, 2013.

ROSS, S. A. et al. Administração Financeira. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda, v. 10, 2015.

RUBINI, A. A Fintech em um Flash. [S.l.]: [s.n.], 2017.

SACONI, Rose. Há 30 anos, o primeiro caixa eletrônico no Brasil. Estadão, 2013.Disponível em: <http://acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos-o-primeirocaixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>. Acesso em: 26 set. 2019.

SILVA, Jose Pereira da. Análise financeira das empresas. 7. ed. São Paulo: Altas, 2005.

SIMPLY. 8 Tendências que definem o Banco do Futuro. [S.l], 2015. Disponível em <https://simply.com.br/ebook/8-tendencias-que-definem-o-banco-do-futuro.pdf. Acesso em: 10 set. 2019

PRONUNCIAMENTO TÉCNICO CPC 00 (R2). Portal Comitê de Pronunciamentos Contábeis – cpc.org. Disponível em: <http://static.cpc.aatb.com.br/Documentos/573_CPC00(R2).pdf>. Acesso em: 3 jun. 2020.

WEILL, Peter. Executive Session: Digital Business Transformation. Center for Information Systems Research (CISR), MIT Sloan School of Management. Cambridge, Massachusetts: 2014.