



Escola de Ciências Sociais e Humanas
Departamento de Economia Política

O desafio da Banca face às *Fintech*

Carlos Canhoto Fernandes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em
Economia Monetária e Financeira

Orientador:

Profº Doutor Sérgio Lagoa, Prof. Auxiliar, ISCTE, Departamento de Economia Política

Co Orientadora:

Profª Doutora Margarida Perestrelo, Prof. Auxiliar, ISCTE, Departamento de Métodos
de Pesquisa Social

Setembro 2019

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

“O que vai gerar a riqueza das nações, é o facto de cada indivíduo procurar o seu desenvolvimento e crescimento económico pessoal.”

Adam Smith, Escocês, Filósofo e Economista de (1723 a 1790). Um dos “pais” da Economia Moderna.

Agradecimentos

Começo por agradecer ao meu orientador, Prof.º Doutor Sérgio Lagoa e à co orientadora Prof.ª Doutora Margarida Perestrelo, que foram incansáveis no seu apoio e nas críticas sempre construtivas, demonstrando ambos total disponibilidade para as minhas solicitações académicas.

A dissertação é um trabalho solitário, muitas horas de dedicação, de noite, aos fins de semana e nas férias, todos os momentos foram motivo para trabalhar no documento, mas sem o apoio de algumas pessoas, teria sido muito mais difícil.

Muito obrigado à Isabel Novo, que me tem apoiado, incentivado e ajudado neste meu percurso académico, que agora se fecha com este ciclo. Aos meus colegas (Adrian Adam, Nuno Duarte e Ricardo Carreira), a partilha do 1º ano do mestrado, demonstra-nos que nada se consegue sozinho e por isso uma palavra de agradecimento para eles, agradecer à colega Sara Ferreira, com quem durante este ano da dissertação troquei impressões com regularidade com o objetivo de melhoria recíproca e obrigado a todos aqueles que participaram de forma ativa na dissertação - os entrevistados e os respondentes aos questionários, foram parte essencial deste trabalho.

Por fim, muito obrigado aos meus pais (Teresa Canhoto e Luís Canhoto) e à minha filha Ana Sofia Canhoto, que estão sempre presentes no meu pensamento e que me incentivam de forma direta e indireta, a seguir aquilo em que acredito.

Muito Obrigado!

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Resumo

O presente estudo tem o objetivo de percebermos o impacto que o crescimento das *fintech* tem na banca e como estes operadores (banca e *fintech*) se posicionam no mercado - será que vão interagir como parceiros e/ou concorrentes? Esta temática está muito presente no dia-a-dia, para os entrantes (*fintech/bigtech*), é um mundo novo, para os incumbentes (bancos) é o lidar com novos desafios.

Começámos por fazer a revisão de literatura, abordámos o impacto das novas gerações no digital e quais são as empresas financeiras tecnológicas de maior relevância a operar em Portugal, entrámos pela temática do quadro regulatório e de supervisão. Abordámos as ferramentas tecnológicas e as especificidades e valências de cada uma delas, passámos pelos dados económicos, mercado e marketing digital de forma empírica e vimos a relação entre entrantes e incumbentes. Este estudo inclui um trabalho de análise quantitativa (questionários) e qualitativa (entrevistas), com a recolha e compilação da informação obtida, que nos ajudou a interpretar melhor o problema estudado.

Com base na informação trabalhada e da nossa análise, os dados sugerem que a banca tem um desafio pela frente, mas em parceria ou em concorrência com as *fintech*, vai ultrapassá-lo, sabendo qual a melhor forma de atuar no mercado. Deixamos a ressalva que, da informação analisada, não estamos completamente esclarecidos no que respeita às *bigtech*, sobre qual o impacto concorrencial que se fará sentir junto da banca.

Palavras-chave: Bancos, Digital, *Fintech*, Indústria 4.0, Supervisão e Regulação

Códigos JEL: D21, G14, G18 e O33.

Abstract

This study aims to understand the impact of fintech growth on banking and how these operators (banks and finetch) position themselves in the market – will they interact as partners and or competitors? This topic is very present in everyday life, for the entrants (fintech/bigtech) it is a new world, for the incumbents (banks) it is dealing with new challenges.

We started by reviewing the literature, addressed the impact of new generations on digital and which are the most relevant fintech operating in Portugal, and went into the regulatory and supervisory framework. We addressed the technological tools and the specificities and skills of each one of them, went through economic data, market and digital marketing with an empirical approach and saw the relationship between entrants and incumbents. This study includes an analytical work, quantitative (questionnaires) and qualitative (interviews), with the collection and compilation of the information obtained, which helped us to better interpret the subject matter hereof.

Based on the information handled and our analysis, the data suggest that banks face a challenge ahead, but in partnership or in competition with fintech, they will overcome it, knowing what will be the best way to operate in the market. We remark that, from the information analysed, it is not entirely clear to us, as regards bigtech, what is the competitive impact that will be felt on banking.

Key words: Banks, Digital, Fintech, Industry 4.0, Supervision and Regulation

JEL Classification: D21, G14, G18 e O33.

Índice

I - Introdução	1
1.1 - Contexto	2
1.2 - Motivação	2
1.3 - Objetivos.....	3
1.4 - Estrutura da tese	4
II - Revisão da literatura e enquadramento do problema em estudo	5
2.1 - Enquadramento da banca e das <i>fintech</i>	5
2.2 - Serviços prestados pelas <i>fintech</i>	7
2.3 - Supervisão e regulamentação	10
2.4 - Ferramentas tecnológicas	12
III - Caracterização do mercado	16
3.1 – Gestão/Economia e Marketing Digital.....	16
3.2 - A banca e o desafio tecnológico	19
3.3 - As <i>fintech</i> e análise do mercado	21
IV – Metodologia e resultados empíricos.....	24
4.1 - Metodologia quantitativa.....	25
4.1.1 – Análise dos inquéritos por questionário	25
4.1.2 – Síntese da análise aos inquéritos	34
4.2 - Metodologia qualitativa.....	36
4.2.1 – Entrevistas presenciais	37
4.2.2 – Síntese da análise às entrevistas	41
V - Considerações finais e conclusões	42
Referências Bibliográficas.....	46
Anexos.....	52

Índice de Quadros

Quadro 4.1 - Idade.....	26
Quadro 4.2 - Sexo.....	26
Quadro 4.3 - Habilitações Acadêmicas	26
Quadro 4.4 - Mestrado a frequentar	27
Quadro 4.5 - Área de Atividade	27
Quadro 4.6 - Por setor de atividade, quem utiliza a internet para adquirir serviços financeiros	28
Quadro 4.7 - Por setor de atividade, quais os serviços financeiros utilizados na internet.....	28
Quadro 4.8 - Com que frequência e em que operadores financeiros, utilizam a internet para adquirir serviços.....	29
Quadro 4.9 - Por mestrado - Nunca ouvi falar de fintech.....	30
Quadro 4.10 – Por área de atividade - Nunca ouvi falar de fintech	30
Quadro 4.11 - Por área de atividade, quem é cliente fintech.....	30
Quadro 4.12 - Dos que são clientes fintech, qual a idade e o motivo da escolha.....	31
Quadro 4.13 - Por mestrado, se viessem abrir conta, por que operador optavam	32
Quadro 4.14 - Por área de atividade, se viessem abrir conta por que operador optavam.....	32
Quadro 4.15 - Dos que estão disponíveis para abrir conta pela internet, como veem a relação entre os operadores	33
Quadro 4.16 - Dos que estão contentes com o seu banco, como veem a relação entre os operadores..	33
Quadro 4.17 - Se nunca utilizou serviços financeiros online, diga-nos qual ou quais os motivos	34

Índice de Figuras

Figura 2.1 - Geração dos E.U.A.	6
Figura 2.2 - As 10 maiores fintech em volume de negócios a nível mundial, por setor de atividade	9
Figura 2.3 - Regulação e supervisão de bancos e fintech/bigtech	10
Figura 2.4 - Defesa da concorrência no mercado	11
Figura 2.5 - A evolução tecnológica	13
Figura 3.1 - Cadeia de valor de Porter - Alterada.....	16
Figura 3.2 - Desagregação setorial da Economia - Alterada	17
Figura 3.3 - Utilizadores com acesso à internet	18
Figura 3.4- Motivo da preferência dos consumidores por fintech.....	21
Figura 3.5 - Modelos ciclos económicos (reduzido)	22
Figura 3.6 - Crescimento da economia, em termos homólogos	23
Figura 3.7- Modelo ECP (Estrutura, Comportamento e Performance)	23
Figura 4.1 - Principais vantagens e desvantagens da metodologia quantitativa.....	25
Figura 4.2 - Tipo de serviços financeiros utilizados pela internet.....	28
Figura 4.3 - Em que operadores financeiros, utilizam a internet para adquirir serviços	29
Figura 4.4 - Motivos escolhidos para abertura de conta nas fintech	31
Figura 4.5 – Por que operador optavam se viessem abrir conta	32
Figura 4.6 - Dos que estão disponíveis para abrir conta pela internet, como veem a relação entre os operadores	33
Figura 4.7 - Principais vantagens e desvantagens da metodologia qualitativa.....	36

Glossário de Siglas

AIS – Account information service

API – Application Programming Interface

ATM – Automated Teller Machine

BAT – Baidu, Alibaba, Tcent

BCE – Banco Central Europeu

BdP – Banco de Portugal

BD – Big Data

BIS – Bank for International Settlements

CBSB – Comité de Basileia para Supervisão Bancária

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CRM – Customer Relationship Management

DLT – Distributed Ledger Technology

DSP2 – Diretiva Sistema Pagamentos2

ECP – Estrutura, Comportamento, Performance

FED – Federal Reserve System

GAFA – Google, Amazon, Facebook, Apple

IA – Inteligência artificial

ML – Machine Learning

OIFM – Outras Instituições Financeiras Monetárias

P2P – Peer2Peer

PIB – Produto Interno Bruto

PIS – Payment initiation service

PME – Pequenas e Médias Empresas

SEPA – Single Euro Payments Area

SWOT – Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Thearts.

TI – Tecnologia de Informação

TIR – Taxa Interna de Rendibilidade

TTPS – Third Party Providers

WACC – Weighted Average Cost Capital

WEB – World Wide Web

I - Introdução

O mundo mudou, muito tem contribuído a tecnologia para essas alterações, sendo o setor financeiro uma das indústrias onde a tecnologia mais impacto tem tido o que também veio dinamizar o crescimento das *fintech/ bigtech*¹ (financeiras tecnológicas), que nos leva a uma questão – até que ponto a banca está preparada, face aos novos desafios que serão colocados pelas financeiras tecnológicas. Será, no entanto, uma oportunidade de os bancos reestruturarem a sua forma de atuar, utilizando tecnologia que acrescente valor.

Aquando do projeto de investigação, colocámos 5 sub-perguntas: O que é uma *fintech*; Quais os serviços que prestam; Como atuam as *Suptech* e as *regtech*; Que tipo de tecnologias estão a implementar e se as *fintech*, são parceiras e/ou concorrentes da banca. Esperamos chegar à conclusão no final da dissertação, com respostas para estas perguntas e para outros temas que abordaremos. A entrada das *fintech* no mercado financeiro veio desafiar a forma de fazer banca tradicional, nomeadamente o facto das *fintech* servirem o mercado financeiro, de forma menos pessoal, mas ao mesmo tempo muito próxima (os clientes têm o negócio financeiro na mão). Isto poderá em muitos casos ser um desafio difícil para a banca, caso não se adapte a um mercado que sabemos ser muito competitivo e em que o serviço ao cliente é cada vez mais exigente, o que também poderá funcionar a favor da banca, como veremos.

Como muito bem foi mencionado por Cordeiro, Oliveira e Duarte (2017):

“As instituições financeiras tradicionais (incumbentes), são atualmente desafiadas a construir a sua oferta de serviços e produtos financeiros numa perspetiva de constante melhoria, adequação e foco na experiência do utilizador de forma a estar à altura das suas expetativas, que se revelam cada vez mais sofisticadas, customizadas e assentes em experiências digitais positivas.”

Existe um tema que vai afetar as *fintech*, trata-se da regulamentação e supervisão. Como sabemos, os bancos hoje em dia são mais do que nunca supervisionados e regulamentados, com mecanismos próprios, por uma série de entidades, quer a nível nacional, quer através do BCE e este nível de exigência deve também passar para as *fintech*. Este tema, que tem sido muito debatido pelos líderes do setor bancário, terá que ter no futuro uma definição pelos próprios reguladores do setor. Sabemos que a banca tem custos enormes em áreas como

¹ Financial Stability Board (FSB) (CBSB doc. BIS 2018), definiu *Fintech* como “Empresa indutora de uma inovação financeira e tecnicamente habilitada para criar novos modelos de negócios, aplicações, processos ou produtos com um efeito material nos mercados e instituições financeiras e na prestação de serviços financeiros”.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

compliance, auditoria e serviços de controle interno e neste momento não existe este nível de exigência para com as *fintech*, além do tema de requisitos de capital exigidos aos bancos e provisões para fundo de garantia de depósitos dos clientes, por exemplo.

1.1 - Contexto

A crise económica, conhecida também como crise do subprime, que teve o seu início no dia 24 de julho de 2007, afetou não só os mercados como toda a finança a nível mundial, levando a um efeito dominó que afetou várias instituições financeiras, começando na *Lehman Brothers* e alastrando-se a outras grandes instituições. A banca europeia foi intervencionada e teve apoios financeiros para conseguir suportar estes momentos menos bons.

A gestão que os bancos tinham em matéria de rácios de capital e solvabilidade não era suficiente para fazer face às crises financeiras e a sua sustentabilidade estava posta em causa. Passou a haver uma crise de confiança num setor que era reconhecido pela sua solidez e robustez, onde existia um histórico de ultrapassar fases mais difíceis, de forma célere e incólume.

Em simultâneo, estava a “sair” da adolescência a geração Y (*Millennials*), tipificada como uma geração que nasceu entre os anos de 1982 e 2005 e cresceu com uma das maiores revoluções da história - a internet, que tem por base interações virtuais, servindo não só para aceder às redes sociais com as quais hoje praticamente todos interagimos, mas que também veio alterar as relações pessoais, de trabalho e principalmente a nossa relação com o interlocutor financeiro, que até há poucos anos se realizava exclusivamente no espaço físico. Sendo as finanças de cada um de nós uma parte sensível da nossa vida, veremos se os clientes valorizam assim tanto o relacionamento pessoal, ou se o desenvolvimento informático, como as ferramentas de IA, Bigdata, algoritmo, etc., é suficiente para acreditarmos num bom e eficiente serviço financeiro.

Esta é uma parte do contexto passado e atual, mas o mercado é dinâmico e não conseguimos prever com exatidão o futuro.

1.2 - Motivação

A motivação que nos levou abordar esta temática está sustentada nos novos desafios que estão a ser colocados à banca. Pensamos que ao longo da sua história nunca tenha tido um

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

nível de exigência tão grande, veremos como vai reagir ao aparecimento das financeiras tecnológicas.

Motiva-nos ver como incumbentes e entrantes se vão posicionar num mercado tão disruptivo e em que a inovação é muito efémera, que respostas vão dar a clientes com um nível de conhecimento cada vez mais elevado e com ritmos de vida acelerados, onde a celeridade é um fator determinante.

Quando em fevereiro de 1988, tivemos o primeiro dia de trabalho na banca, havia um computador para 30 utilizadores, com muitas limitações. Os últimos 31 anos foram transformacionais na tecnologia e no seu desenvolvimento, existindo hoje uma ferramenta tecnológica que faz o trabalho de 3 mil utilizadores, ou mais. Motiva-nos descobrir como a banca, num setor tradicionalista por natureza, se vai adaptar a este novo desafio tecnológico e concorrer com entrantes que são especializados em determinados nichos de mercado.

É impressionante o avanço tecnológico e devemo-nos sentir privilegiados por estarmos a viver esta época e acompanharmos este desafio, por isso a dissertação sobre este tema.

1.3 - Objetivos

O objetivo, consiste em procurar obter respostas ao tema da dissertação e às sub-perguntas do projeto investigação. Com o intuito que a “soma” das respostas nos possa conduzir a resultados objetivos. Além do mencionado na introdução, como se veem os bancos e *fintech* - parceiros, concorrentes, ou as duas premissas, temos como objetivo saber em que ponto está a supervisão e regulamentação junto destes operadores. No questionário a estudantes (sendo alguns clientes bancários e de *fintech*), que visão têm das *fintech* e quais os desafios da banca face ao digital? Outro dos objetivos é ver o impacto das ferramentas tecnológicas no mercado e se será assim tão diferente na banca e nas *fintech*, a sua utilização.

Sabemos que banca é um suporte da economia real, tal como hoje a conhecemos, capta recursos nos aforradores e financia o mercado, tendo a capacidade de criar moeda seja através das políticas monetárias do **BCE** ou **FED**², por exemplo. Com o aparecimento das *fintech*, focalizadas em especialização de mercado e sem a supervisão adequada, como será efetuado o equilíbrio da economia? Estas análises podem ser prematuras, mas devem ser mencionadas.

² **BCE** – Banco Central Europeu, emana as grandes diretrizes e supervisiona os Bancos Centrais de cada estado e as grandes instituições dentro de cada estado. **FED** – Sistema Reserva Federal dos Estados Unidos, composto pelo Conselho de Governadores – *Federal open Market Committee* (FOMC) e pelos 12 Presidentes da reserva federal dos bancos regionais.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

O objetivo deste trabalho pode constantemente carecer de atualizações, o que não deixa de ser um desafio.

1.4 - Estrutura da tese

Para análise desta temática, sobre a banca e *fintech*, dividimos este trabalho em 5 partes. No primeiro capítulo fizemos um enquadramento do trabalho - introdução, contexto, motivação, objetivos e a sua estrutura. O segundo capítulo contém uma revisão de literatura, centrada em vários textos, artigos, livros, teses etc., tudo o que pudesse servir de apoio ao trabalho de forma empírica e entrámos no conhecimento mais aprofundado das ferramentas tecnológicas e suas valências. No terceiro capítulo fazemos uma descrição da economia, gestão, mercado, comunicação digital e falamos da banca e *fintech*, enquanto concorrentes. No quarto capítulo abordamos os resultados empíricos, com a metodologia quantitativa, efetuando inquéritos por questionários a estudantes de 2º ciclo e a metodologia qualitativa, com entrevistas a intervenientes de referência nas áreas da banca e *fintech*, para fortalecer a análise com dados objetivos. O quinto capítulo será para considerações finais, conclusões e comentário às limitações da dissertação, com sugestões para abordagens futuras.

II - Revisão da literatura e enquadramento do problema em estudo

Na revisão da literatura revisitámos vários autores, incorporando as suas ideias centrais sobre o que disseram, fazendo sempre uma “ponte” para o estudo inicial orientado para a pergunta de investigação que fizemos em dezembro de 2018 – Quais os desafios da banca face às *fintech*?

Vamos dar especial ênfase à informação mais recente sobre os operadores, quer na ótica das *fintech*, quer por parte do setor bancário.

2.1 - Enquadramento da banca e das *fintech*

O enquadramento da banca e *fintech* e a definição de questões a investigar, é um dos passos mais importantes num estudo de investigação (Yin, 1994). A banca é um setor de atividade muito antigo e as *fintech* têm uma história recente. Em Portugal a banca em relação às *fintech*, na fase inicial, revelou indiferença, seguindo-se a fase da irritação e tendo finalmente percebido que vieram para ficar, tem de compreender que podem complementar a sua atividade, mas também serão seus concorrentes (Rosalino, 2017).

A banca tem de repensar o seu modelo de negócio se quiser acompanhar a evolução digital, dado que hoje em dia os clientes com a facilidade do banco nas “mãos” (*smartphone*, tablet ou portátil), pesquisam e fazem melhores opções na escolha de produtos e serviços, a um preço mais baixo e com mais assertividade, tendo sido reconhecido que o setor financeiro até era um dos maiores investidores em tecnologia financeira (Mackenzie 2015). O cliente passou a ter mais poder na economia digital (Tapscoott, 1998).

Quando se avança para uma estratégia digital, a capacidade de manter o foco na atividade tradicional não deve desaparecer, por forma a não haver degradação dos níveis de serviço, sendo este um tema da responsabilidade dos bancos (Schuchmann & Seufert, 2015). As *fintech*, iniciam o *core* do seu negócio, centrado no digital e nos clientes, o que é uma vantagem competitiva. A evolução da economia digital potenciou o negócio das empresas que vieram criar serviços mais disruptivos e inovadores na indústria financeira, as quais são denominadas de *fintech*, designação para empresas que prestam serviços inovadores e soluções financeiras potenciadas pela tecnologia (Arner, Barberis & Buckley, 2015). Toda a indústria financeira encontra-se em mudança, parte dessa mudança foi incentivada pelos movimentos financeiros das *fintech* (Citi, 2016). O que nos levou a este paradigma foi a crise

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

financeira, que abalou a confiança dos consumidores, deixando os mesmos com muitas dúvidas sobre o sistema financeiro. Associado a este fator, esteve o crescimento exponencial de dispositivos móveis e uma redução do custo em instrumentos tecnológicos, tendo transformado *smartphones* em instrumentos de trabalho e apoio à sua gestão financeira. (Dietz, et, al. ,2016).

O desenvolvimento tecnológico não é um modelo recente. Em 27 de junho de 1967 no norte de Londres, dá-se o grande salto tecnológico com o aparecimento da primeira *Automated Teller Machine* (ATM), dando início à segunda fase da introdução de tecnologia no sistema financeiro, que se prolongaria até 2008 (Santos, 2017). Quase de forma contínua começaram a surgir novas empresas *startup* financeiras, empresas recém-criadas dedicadas à prestação de serviços financeiros suportados em soluções tecnológicas. Esta pequena retrospectiva da evolução tecnológica levou-nos ao grande boom após 2008 no mercado das *fintech*, não só pela pós-crise originada pelo subprime, mas também derivado a algumas lacunas na regulamentação bancária, dando origem às *Regtech* e *Suptech*³,

Entre 1982 e os meados da primeira década deste século, nasce uma nova geração conhecida por “*Millennials*”, um novo tipo de clientes que se distingue por mudanças comportamentais face às gerações anteriores (Taspscott, 2009), mais informados e digitais, com outras necessidades de serviços financeiros.

Figura 2.1 - Geração dos E.U.A.

Geração	Nascimento	Idade atual	Tecnologia	Ano Tecnologia
<i>Baby Boomer</i>	1944 - 1964	75 - 55	Semi-condutores, 1º circuito integrado e primeiro Robô	1947;1958;1960
Geração X	1965 - 1981	54 - 38	Microprocessador e primeiro Computador	1971;1975
<i>Millennials</i>	1982 - 2005	37 - 14	Grande Boom Microprocessador e disco rígido	1983

Fonte: Adaptado de “*the next 20 years*” (Stauss & Howe, 2007), pelo autor.

As *fintech* como já vimos, prestam serviços financeiros tecnológicos e surgem também para servir uma geração *Millennials*.

Parece-nos óbvio que as *fintech* são relevantes para os bancos e supervisores bancários, mas dentro das *fintech* começam a surgir as grandes empresas tecnológicas. Falamos das

³ *Regtech/Suptech* (Anna Muzalska, 2018) – Empresas tecnológicas que atuam nas áreas da regulamentação e supervisão, trata-se da aplicação da tecnologia no cumprimento das obrigações de acordo com a legislação em vigor a cada momento.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

Bigtech, grandes operadores de tecnologia digital que fornecem serviços de *Web*, têm plataformas de tecnologia de informação (TI), infraestruturas de armazenamento de dados e *software* mais desenvolvidos que os bancos ou as *fintech*. Estamos a falar por exemplo dos GAFA (*Google, Amazon, Facebook e Apple*) ou dos gigantes orientais BAT (*Baidu, Alibaba e Tencent*), (CBSB doc. BIS 2018).

Vários têm sido os sinais de preocupação e de alerta para a banca, como a menção; o vale do Silício está a chegar e várias *startup* estão a nascer com muitos cérebros e dinheiro, para serem alternativa ao setor bancário tradicional (Dimon, 2016).

2.2 - Serviços prestados pelas *fintech*

As *fintech* nasceram de 3 fatores conjugados, a crise de 2008, o desenvolvimento tecnológico e o aparecimento da geração “*Millennials*”, sendo que este último incorpora 8 características – **liberdade, customizar, integridade, entretenimento, relacionamento, velocidade, inovação e investigadores** (Caetano, 2016).

Têm entrado em todos os mercados, regulamentação (*Regtech*), cibersegurança, supervisão (*Suptech*), captação de recursos, gestão de fortunas, gestão ativos, etc., mas onde o crescimento tem sido mais acentuado pelo retorno financeiro que gera, é nos pagamentos e nos financiamentos P2P (*Peer-to-Peer lending*)⁴. Conforme mencionou o administrador do BdP (Rosalino 2017) com o pelouro das *fintech*, - no mercado Português, 50% das *fintech* estão nas áreas dos pagamentos, com a transposição da diretiva europeia (DSP2)⁵, é uma nova oportunidade que gera nas *fintech* um “apetite” imenso por este negócio.

Todo este desenvolvimento advém do que tinha sido efetuado com os pagamentos SEPA (*Single Euro Payments Area*)⁶ - que interliga mecanismos de pagamentos tradicionais aos digitais em tempo real. permitindo que o cliente possa recorrer a qualquer meio de pagamento, com garantia de proteção das informações e integridade da operação (Milkau e Bott, 2015).

⁴ P2P - Prática de emprestar dinheiro a pessoas ou a empresas através da internet, usando plataformas de recolha de fundos em investidores e aplicando em empresas (*crowdfunding*) ou em particulares com retorno vantajoso, redução custos, normalmente sem comissões.

⁵DSP2 - (BdP, 2017), (Jornal de Negócios, 2017) – A diretiva vai obrigar os bancos a partilharem os dados das contas dos clientes, caso estes, assim o autorizem, com terceiras entidades. Estas entidades, os prestadores de serviços de pagamentos, poderão também efetuar transações em nome dos clientes, com a sua autorização.

⁶ SEPA – (Fonte site: Activobank). Trata-se de um sistema europeu, que visa harmonizar os pagamentos em euros nos 28 estados-membros da União Europeia e ainda na Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega e Suíça. Permite efetuar e receber pagamentos em euros, nestes países, utilizando uma única conta bancária e tendo por base as mesmas regras, direitos e obrigações.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

A tecnologia, os *Millennials* e a transformação do mercado proporcionaram que as *fintech*, sejam constituídas de algumas características (Ernest & Young, 2016), designadamente:

- I. Orientada às expectativas dos clientes;
- II. Ausência de legados tecnológicos que possam dificultar a evolução;
- III. Estas empresas apoiam-se em *outsourcing* (compra fora) para o que não corresponde ao seu negócio *core*;
- IV. A escalabilidade do modelo de negócio com poucas exigências de capital;
- V. A simplicidade da sua proposta de valor e fatores diferenciadores que são fáceis de perceber pelos clientes;
- VI. A inovação como matriz principal quer na adoção da tecnologia quer na criação de novos negócios;
- VII. E por fim modelos de negócio pensados por forma a evitar a exposição à regulação do setor financeiro.

A característica VII não nos parece ser um bom princípio, porque existem *fintech* que atuam no mercado (crédito, recursos, financiamento, investimento etc.), diretamente como operadores e não em parceria, fugindo à regulação e supervisão.

Centremo-nos agora em alguns operadores portugueses e estrangeiros, que atuam no mercado interno segmentados por ramo de negócio, fazendo referência a 2 deles por setor e desenvolvendo o que nos pareça mais relevante;

➤ **Pagamentos** – *Easypay* e *Revolut*

- ✓ ***Revolut*** - Trata-se de um sistema de pagamentos de cartão de débito pré-pago, seguro, associado a uma APP, podendo bloquear por roubo e ativar por recuperação do cartão, permitindo também que não funcione se não estiver perto do seu telemóvel. Tem acordo com a *Mastercard*, que não cobra taxas pela a maioria dos serviços, marcando uma clara diferença para o setor bancário. (fonte: site Revolut PT).

➤ **Gestão de fortunas e Investimentos** – *Easyvest* e *ETFmatic*

- ✓ ***ETFmatic*** – Empresa inglesa liderada em Portugal pelo espanhol Luís Rivera. Lançaram um serviço robótico de gestão de carteiras especializado em aplicação de fundos, baseado na experiência do algoritmo (Almas, 2017).

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

➤ **Crédito** – *Raize* e *Clickinvest*

- ✓ **Raize** – Opera em Portugal como uma entidade gestora de plataformas de financiamento com a denominação de *Raizecrowd*. Recolhe fundos de investidores (em Portugal mais de 44 mil investidores), financiam PME's Portuguesas, num sistema de P2P. (Fonte: site *Raize*).

➤ **Contas e Depósitos** – *Raisin* e *N26*

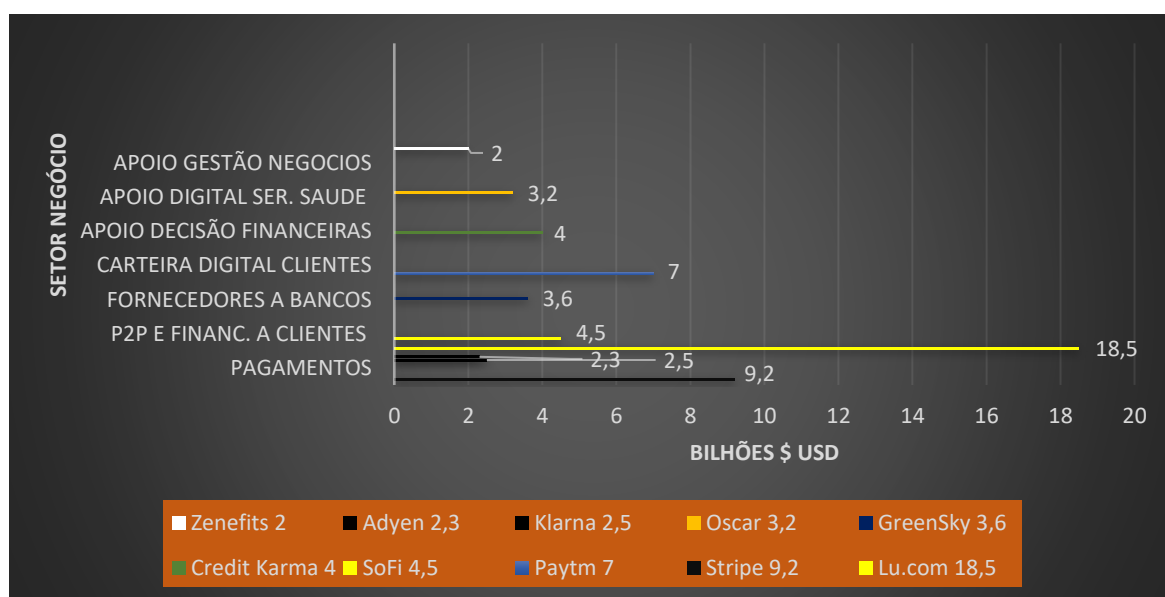
- ✓ **N26** – Trata-se de uma *startup* financeira (*fintech*) alemã com sede em Berlim, com autorização concedida pelo BdP em dezembro de 2016. A abertura de conta é efetuada através de uma aplicação em tempo real e não cobra quaisquer comissões de manutenção. Assegura que os depósitos até 100K Euros estão protegidos, à semelhança do fundo de garantia dos depósitos para os bancos (Fonte: site *N26*).

➤ **Cibersegurança** – *GMV* e *Feedzai*

- ✓ **Feedzai** – Empresa portuguesa com sede em Coimbra, que atua com tecnologia para proteção de fraudes e sistemas de pagamentos, avaliada em 575 M de dólares, considerada uma das 50 maiores empresas do mundo na área das *fintech*, com escritórios em *Silicon Valley*, Nova Iorque, Londres, Coimbra, Porto e Hong Kong, (Fonte: site *Feedzai*).

Abaixo um grafismo com as 10 maiores fintech do mundo, por setor de atividade;

Figura 2.2 - As 10 maiores fintech em volume de negócios a nível mundial, por setor de atividade



Fonte: Dados StartSe 2018. Grafismo adaptado pelo autor.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Como podemos ver, as 5 empresas com maior volume de negócios a nível mundial atuam na área dos pagamentos e P2P. O rácio no universo das *fintech* não deve ser muito diferente por setor de atividade. O espaço dos pagamentos tem sido o espaço mais ocupado pelos novos “entrantes” (Citi, 2016).

Na categoria dos financiamentos podem ter surgido por várias razões, duas das quais poderiam ser as lacunas que havia ao nível do financiamento tradicional e as restrições ao financiamento dado às PME, devido ao maior rigor da regulamentação bancária no rescaldo das últimas crises no setor bancário (Schindele e Szczesny, 2016).

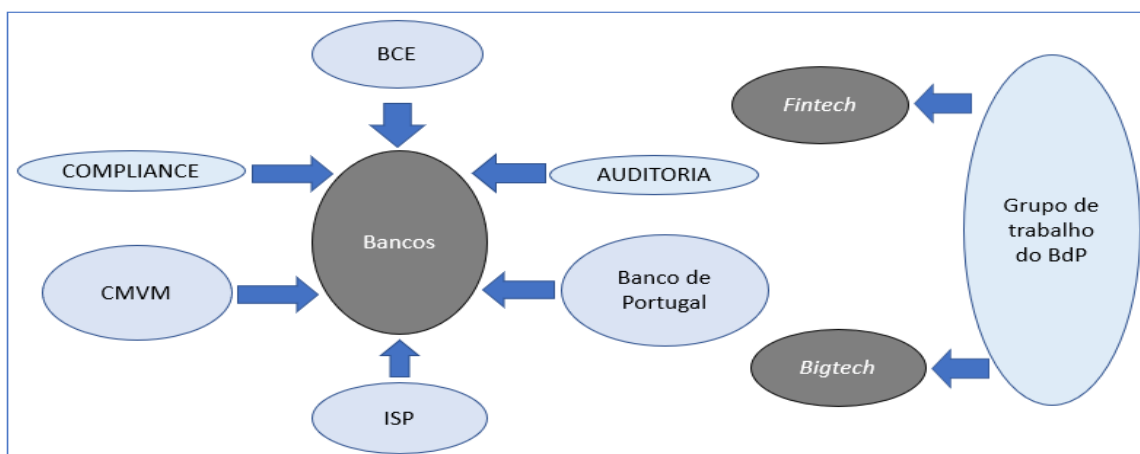
2.3 - Supervisão e regulamentação

A crise de 2008 veio despoletar entre os reguladores e supervisores uma atenção redobrada para com atividade bancária e uma exigência de regulamentos por forma a manter uma sólida estrutura de capitais e rácios de solvabilidade mais elevados. A proteção dos depositantes, acionistas e credores passou a estar no topo das prioridades (Alcarva, 2018).

Parece claro que atividade bancária é hoje em dia bastante “vigiada”, em contraponto com os novos “entrantes”, entenda-se *fintech*. As entidades europeias pensam que não é desejável uma intervenção prematura que possa ser entendida como estar a mitigar a inovação desses novos operadores (Rosalino, 2017).

No entanto, parece-nos que hoje em dia temos demasiada regulamentação para a banca e ainda só temos grupos de trabalho do BdP para as *fintech* e *bigtech*.

Figura 2.3 - Regulação e supervisão de bancos e fintech/bigtech



Fonte: Autor

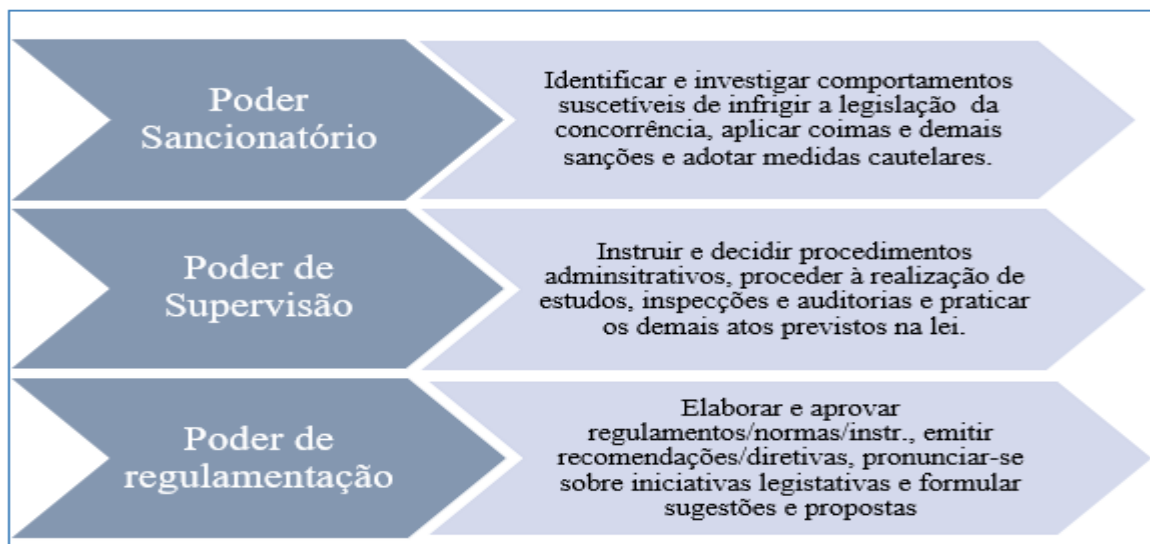
A regulamentação e supervisão tem que ser a âncora do novo sistema financeiro, quer para os bancos quer para os novos “entrantes”.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

O passado, com as sucessivas fusões, deixou muitos bancos com camadas de tecnologias legadas, só parcialmente integradas (Kumar, 2016). Existe uma questão em aberto, que é saber se as *fintech* podem gerar novos riscos sistêmicos, pois embora os volumes de mercado em muitos segmentos de *fintech* sejam ainda pequenos, alguns segmentos, como a faturação *on-line*, os empréstimos e os pagamentos, podem em breve tornar-se sistemicamente relevantes e devem ser cuidadosamente examinados pelos reguladores (Haddad, Hornuf 2018).

Pensamos que ao regulador (Banco de Portugal e CMVM) compete assegurar a defesa da concorrência no mercado, dispondo de poderes sancionatórios, de supervisão e de regulamentação.

Figura 2.4 - Defesa da concorrência no mercado



Fonte: Ricardo Barradas (2018)- ISCTE, Dinâmicas setoriais e mercado capitais, paper -Aula 3.

Mas focamos no que pode ser uma oportunidade para os reguladores e supervisores – a reformulação de todos os normativos, através das *regtech*/Suptech, pode abrir uma série de oportunidades de transformação digital e funções de controle não só das *fintech*, como dos próprios bancos, sendo que algumas empresas de *regtech* oferecem soluções de conformidade e gerenciamento para os bancos, com serviços terceirizados (CBSB, BIS, 2018).

Tudo isto se baseia num processo evolutivo. Os autores definiram a evolução pré-2008 como *regtech* 1.0, que demonstrou ser claramente insuficiente dado os problemas sistêmicos que vieram a existir. As novas obrigações regulatórias vieram com *regtech* 2.0, sendo que o potencial verdadeiramente transformador é a versão *regtech* 3.0 e o desenvolvimento muito forte de ferramentas de inteligência artificial, que representa uma reforma do até aqui efetuado (Arner, Barberis & Buckley, 2016).

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Neste momento já existem bancos centrais mais avançados, destacando-se o Banco Central da Holanda, com a criação de uma “*Sandbox*”, que no fundo introduz as *fintech* dentro do Banco Central e as apoia na abordagem da inovação, tornando-se mais fácil regulamentar e supervisionar. O Reino Unido, introduz em paralelo a regulação, a inovação e competitividade, o que tornou Londres numa *hub fintech* (Binham, 2016).

Não podemos esquecer que alguns dos grandes operadores das tecnológicas já entraram no mercado financeiro, “empresas- plataformas”, que não têm regras iguais à banca (Maya, 2018). Aqui falamos dos GAFA E BAT, entende-se a preocupação da banca com este tema - com elevados custos ao nível da regulamentação e supervisão introduzida pelos reguladores, a falta de regulamentação dos novos “entrantes” pode pôr em causa a sobrevivência de certos operadores bancários (Nederlandsche, Bank, 2018). Surgem as *regtech*, que utilizam inovações tecnológicas por forma a facilitar o cumprimento das exigências regulatórias de forma mais eficiente e com menores custos (Moura, 2017). Não menos importante é o tema da supervisão, onde as *suptech* efetuam a supervisão em tempo real, através da análise direta da instituição supervisionada com algoritmos, em atividades, como: a transação de elevada frequência, o aconselhamento e a consultoria robotizada (Oliveira, 2018). Apesar de muitas *fintech*, fazerem parcerias com os bancos, sob a “*umbrela*” dos bancos (Hernnart & Zeng, 2002), a supervisão e regulação recai sobre os bancos, existindo, no entanto, outros setores do negócio, como *crowdfunding*, moedas digitais e outros produtos inovadores, que podem não ser cobertos pelos supervisores bancários (CBSB, 2018). Mencionamos que desconhecemos, se os riscos - **Taxa de juro, Mercado, Crédito, Tecnológico, Operacional, Liquidez, Risco Específico e Sistémico**, pelos quais a banca é supervisionada e regulamentada, se estes pressupostos de vigilância e regulamentação, se verificam nas *fintech*.

2.4 - Ferramentas tecnológicas

Como vimos anteriormente as primeiras ATM, vieram mudar a banca e as agências bancárias como as conhecíamos (Singh, Komal, 2009). A substituição do colaborador caixa pelo caixa eletrónico (ATM), introduz o modelo de negócio noutra patamar, impede visitas ao Banco e é uma conveniência real (Arner, Barberis, & Buckley, 2015). O aparecimento de muitos destes modelos de negócio fez parte da evolução tecnológica desde a *WEB 1.0*, até à atual *WEB/banca 4.0*, porque as revoluções tecnológicas geram oportunidades de criar empresas financeiras empreendedoras (Stam & Garnsey, 2007). Todos estes operadores

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

(*fintech*) prestam serviços no digital e normalmente não têm espaços físicos de atendimento ao público, sendo as plataformas definidas como um facilitador de troca entre duas ou mais organizações interdependentes, regra geral produtores e consumidores, usando uma combinação de acesso ao canal, que se encontra incorporada num sistema de TI (Dhar & Stein, 2017).

A moderna tecnologia experienciada em computadores com *software* altamente desenvolvido tem sido utilizada nos mercados financeiros através da implementação de algoritmos de negociação (Haddad e Hornuf, 2016). Cada vez se investe mais em tecnologias para fornecer serviços inovadores, Inteligência Artificial (IA), *Machine Learning* (ML), *Distributed Ledger Technology* (DLT), *Application Programming Interface* (API), *Big Data* (BD), etc.

Há 2 séculos foi criada a primeira vaga da adoção da tecnologia, para dar suporte à globalização (Agostinho, 2016).

Figura 2.5 - A evolução tecnológica



Fonte: (Wikibooks, 2018) adaptado pelo autor.

Apresentamos de seguida um overview das ferramentas tecnológicas:

***Distributed Ledger Technology* (DLT)** - O anterior sistema de transferências construído sobre câmaras de compensação (*Clearing house*), tem o mesmo racional de há 150 anos e está desajustado, cobrando vários custos de operação e não permitindo o “instantâneo”. É aqui que surge um sistema de pagamentos com soluções imediatas, com mecanismos de autenticação fortes e certificados (Rosalino, 2018). Descentralizando através de processos criptográficos (DLT) trata-se de uma tecnologia com protocolos de infraestrutura, permitindo que computadores em diferentes locais, validem transações e atualizem registos (Alcarva, 2018).

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Dentro do DLT tem-se imposto a plataforma “*Blockchain*”, literalmente uma cadeia de blocos que satisfaz as necessidades, a custos mais baixos (Dhar, Stein, 2017).

Big Data (BD) - Pode considerar-se que o *Big Data* é considerado o petróleo do século XXI (Barroso, 2017), estando associada ao domínio da tecnologia de informação – informação em larga escala, que impossibilita o uso de ferramentas tradicionais de *software* de recolha, armazenamento, gestão e análises de base de dados (Leal, 2017). O *Big Data* consiste num conjunto dados que se encontram para além da capacidade da maioria dos bancos, processa e gere dados, de baixa latência (IBM, 2018). As características atribuídas ao *Big Data* e que colocam enormes desafios em todas as áreas são os 7V: Volume, Variedade, Veracidade, Valor, Variabilidade e Visualização (Alves, 2017). O *Big Data* abre muitas oportunidades no mercado financeiro e vai potencializar as diversas áreas de serviços bancários, a oferta de produtos e serviços e uma segmentação de clientes mais eficiente, potencializando as vendas adicionais *up-selling* e as vendas múltiplas *cross-selling*, conduzindo a uma tomada decisão eficiente, que permite corrigir carências e assimetrias (Peixoto, 2018).

Robô-advisor (Robô-consultor) - O aconselhamento robótico não necessita ser perfeito, só necessita ser melhor que o sistema atual, temos que ter a noção o quão mal tem corrido o aconselhamento humano (Citi, 2016).

O *robô-advisor*, consiste na chamada “raça digital” de gestores de investimentos para oferecer portfólios de produtos customizados para clientes, empregando algoritmos (Negócios, 2018). Como funciona: os investidores preenchem um questionário *on-line* detalhando o seu valor de investimento, a tolerância ao risco e o retorno esperado, a plataforma usa algoritmos para colocar o investimento em vários *buckets* (geralmente ETF⁷ de baixo custo) evitando correr riscos, face ao perfil do cliente (Citi, 2016). Um *software* é mais fácil de monitorar do que um ser humano, por exemplo se o *robô-advisor* contiver uma linha de código que diz: “*if age>70 & education < high*, em seguida propor um fundo “X” e se X passa a ser um fundo com uma taxa significativa, então o significado do conselho está claro. Qualquer conselho que um ser humano pudesse dar seria muito mais ambíguo, os humanos são bons em manter uma negação plausível, isso é um problema sério. (Philippon, 2016).

⁷ (ETF) – *Exchange-traded fund* – É um fundo de investimento negociado em bolsa, como se fosse uma ação. Detém ativos, como ações de empresas e *commodities* e opera sobre um mecanismo de arbitragem.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

No entanto o *Robot-advisor* para gerir o portfólio levanta uma questão à indústria bancária, que é a de perceber quantos investidores irão confiar em robôs (Dhar, 2016).

Podemos englobar o ***Machine Learning (ML)*** (aprendizado da máquina) e ***Inteligência artificial (IA)***. O ML, consiste numa disrupção que está a ser implementada no setor financeiro, tem a capacidade de incluir a avaliação da qualidade de crédito, determinação do *pricing* e automação da interação com o cliente, otimizando o capital próprio e evitando modelos arcaicos de *back testing* (Alcarva, 2018). O ML tem evoluído muito - redes neurais operam em base de dados rotulados sofrendo as etapas de aprendizagem, por tentativa erro, vai ajustando gradativamente um conjunto de parâmetros internos, até se obter um sistema que corresponda corretamente ao problema, ou à regressão (SABE, 2018). A IA na parte financeira vai no início, esperando-se que o crescimento dos dados e a melhoria do *hardware*, permitam um desenvolvimento superior na computação quântica. É uma parte da Ciência de Computação, dedicada às técnicas que possibilitam a representação em máquinas. É desta forma, vista como o ramo que investiga a criação de sistemas inteligentes (Lopes, 2015)

Application Programming Interface (API) - A ligação de programação de aplicativos consiste num conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de *software* baseado na *web*, sendo composta por um conjunto de primitivas que integram a definição e a manipulação de objetos numa representação compatível com a programação (Sousa, 2000). Uma API é gerada no sistema financeiro quando uma instituição tem a intenção que outros operadores possam desenvolver produtos associados aos seus serviços, que possam ser usados pelos seus clientes.

As API têm todo um potencial de conseguir cruzar informação e partilhar dados com outros operadores, por forma a gerar ganhos de massa crítica, conhecimento financeiro e hábitos.

Não vamos desenvolver o ***Cloud computing (computação na nuvem)***, porque é entendido que não se trata de uma tecnologia, mas sim de um desenvolvimento da tecnologia de informação e comunicação (TIC). do ***National Institute of Standards and Technology***:

“É um modelo que permite o acesso ubíquo, conveniente e a pedido, através da rede a um conjunto de recursos de computação partilhados (tais como redes, servidores, “storage”, aplicações etc...) que podem ser rapidamente aprovisionados ou libertados, com um mínimo de esforço e sem interação com o fornecedor.”

III - Caracterização do mercado

O desafio da banca é grande, mas para os novos entrantes não é menor. Para que todos possam adaptar-se a uma nova economia que nos últimos anos teve muitas alterações, incluindo na regulação e supervisão, é necessário haver ajustes no mercado para que o mesmo seja eficiente.

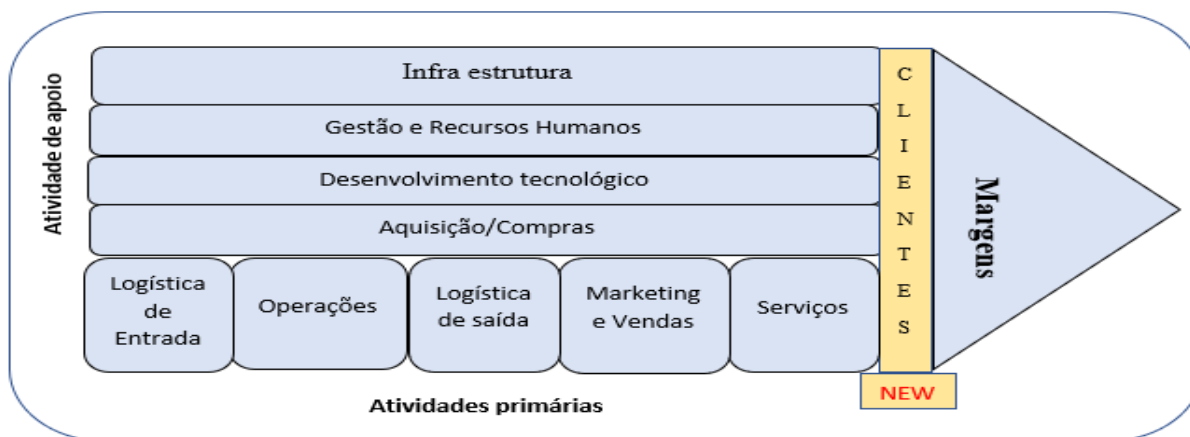
3.1 – Gestão/Economia e Marketing Digital

Gestão/Economia

As exigências dos consumidores também se alteraram, é importante reinventarmos todos os dias, faz parte do crescimento das instituições e das empresas. O desafio que as empresas enfrentam é acompanhar a alteração da estrutura da cadeia de valor, em que os consumidores “saltaram” para dentro da mesma (Santos, 2016).

O melhor que as instituições têm a fazer é aproveitar a satisfação dos consumidores, de modo a acompanhar os desafios da modernidade (Mateus, 2016). Quando é mencionado por alguns autores que os clientes/consumidores começam a estar dentro da cadeia de valor, isso deve-se muito ao digital, quer pelas experiências digitais que os bancos têm construído e proporcionado, quer pelo desenvolvimento das ferramentas tecnológicas das *fintech*, mais focalizadas em nichos de mercado. O comportamento dos consumidores mudou, passando a participar ativamente na criação de valor junto das empresas (Hoyer et al., 2010), não se restringido ao consumo dos conteúdos, mas criando, transmitindo e assimilando-os, de maneira a fornecer ferramentas e informações úteis para os demais agentes do mercado (Aghaei et al., 2012).

Figura 3.1 - Cadeia de valor de Porter - Alterada



Fonte: Cadeia de valor Porter, aula ISCTE – Dinâmicas Setoriais, adaptado pelo autor

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

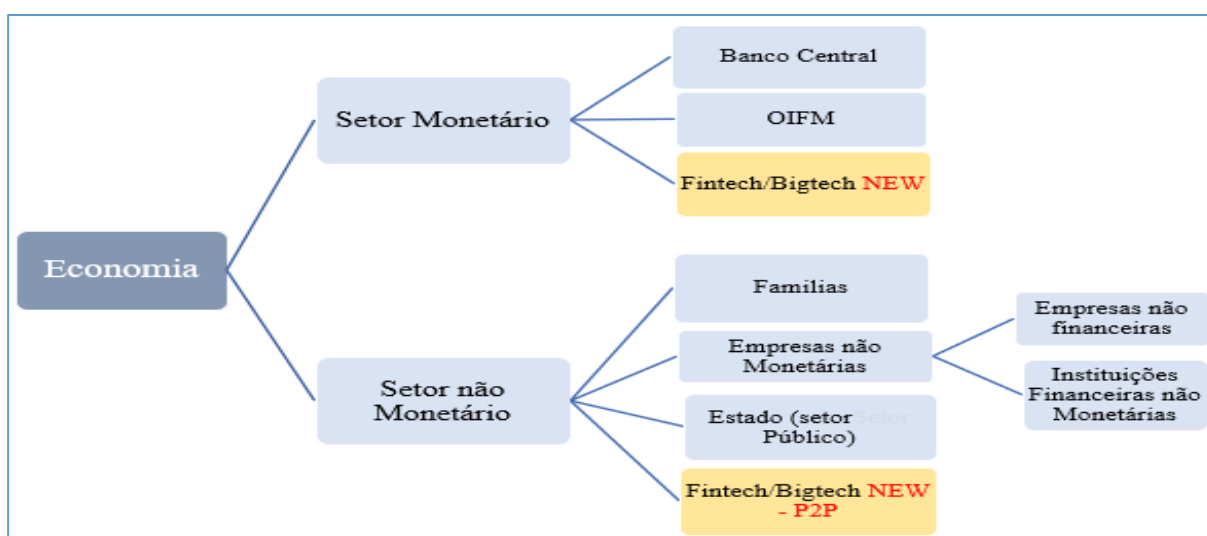
Surgiu uma nova classe de consumidores “ligados” e híper conectados, que partilha constantemente informações e opiniões através de comunidades virtuais (Passos, 2017), aumentando a complexidade e as externalidades que influenciam o processo de decisão e o comportamento dos demais agentes (Liu, 2010).

Salienta-se que o consumidor de hoje, além de consumir, tende a desempenhar um dos seguintes papéis junto das organizações (Nan e Kumar, 2013):

- **Fonte de informação** – Cedem informações a empresas, respondendo a pesquisas de marketing e de mercado (Jeppesen, 2005)
- **Co-desenvolvedores** – Consumidores tornam-se membros da equipa de desenvolvimento de novos produtos e colaboram com os funcionários na redução de problemas, o desenvolvimento ocorre na empresa e a colaboração é a base para se chegar a soluções (Bogers & Horst, 2014)
- **Inovadores** – O cliente é o principal desenvolvedor do produto. É onde ele está que se processa o desenvolvimento, pois é a Instituição que lhe fornece tecnologia e suporte técnico para que ele arquitecte soluções para a empresa (Cui e Wu, 2016).

Todas as alterações acima mencionadas acabam não só por ter impacto na gestão das empresas como na economia real, sendo que a própria desagregação setorial tem de ter outra visão. Vejamos agora como vemos a composição dos setores da economia real e como a moeda monetária é lançada no mercado através das OIFM⁸ (Leão, Emanuel; Leão P. e Lagoa S., 2018).

Figura 3.2 - Desagregação setorial da Economia - Alterada



Fonte: Livro, Política monetária e mercados financeiros (Leão, E; P. Leão e Lagoa, S.). Adaptado pelo autor.

⁸ OIFM - Outras Instituições Financeiras Monetárias- Bancos, Caixa Agrícola e Montepio Geral.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

O processo de criação de moeda, continua até hoje a ser da competência do Banco Central e dos bancos comerciais (Outras Instituições Financeiras Monetárias – OIFM's), ora este tema passou a ser também do âmbito das *fintech* que têm conta junto do Banco Central e que concedem financiamento à economia, assim sendo, passam a fazer parte do setor monetário (Fig. 3.2), por isso o tema da supervisão e regulação ser premente. Nas *fintech* que fazem financiamento a clientes (P2P) não afeta a massa monetária em circulação, dado captarem fundos de clientes, para financiar outros clientes, mormente por intermediação direta. Estas *fintech* têm de ser classificadas como instituições financeiras não monetárias.

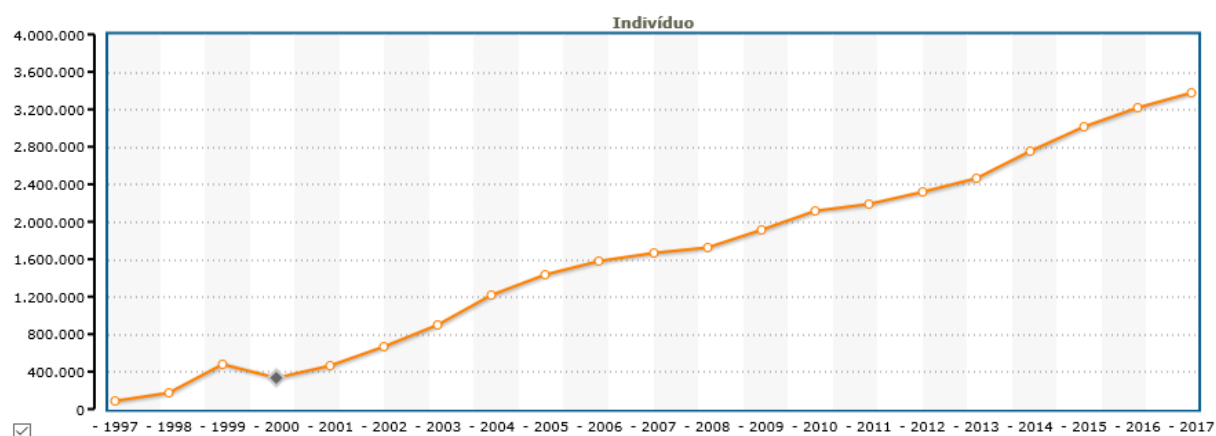
Marketing Digital

As mais recentes teorias do marketing centram toda a atividade comercial em 3 grandes segmentos: os jovens, as mulheres e os net-cidadãos. A sua força coletiva, em especial como segmentos mais influentes da era digital, ainda não foi bem explorada, sendo claramente a chave para o marketing da economia digital (Kotler, 2017).

A evolução exponencial da tecnologia digital conduziu a uma alteração profunda na forma como as Instituições se relacionam com os clientes. Cada vez mais as instituições investem em soluções digitais com o intuito de satisfazer as expectativas dos seus clientes e melhorar as suas *performances* (Carvalho 2016), sendo alguns dos veículos utilizados as campanhas digitais de internet, o e-mail, o telemóvel e as redes sociais. Todas estas formas de difundir o digital pelas instituições e por via da maior facilidade à internet, levou a que os últimos 20 anos fossem de um crescimento exponencial.

Abaixo apresentamos um gráfico (Fig. 3.3) com a evolução dos indivíduos com acesso à internet em Portugal. Em 1997 era de 88.670 pessoas, para em 2017 passar a ser de 3.380.881 pessoas.

Figura 3.3 - Utilizadores com acesso à internet



Fontes: Entidades. INE (até 2006), ANACOM, INE (a partir de 2007), PORDATA, última atualização 08/12/2018

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

No marketing foi criada a ideia “*one-to-one marketing*” – atender e satisfazer as necessidades de cada cliente de forma única e individual (Peppers e Rogers, 1999), também denominado de (CRM) *Customer Relationship Management* (CRM), ou seja: identificar e reter os clientes, tirando a maior rentabilidade dos mesmos. O processo tipificou-se em 4 momentos (Peppers e Rogers, 1999):

- Identificar os clientes
- Diferenciar os clientes
- Interagir com os clientes
- Customizar e rentabilizar em função de cada cliente

A comunicação digital permite que as empresas respondam às necessidades específicas dos clientes e potencia *word-of-mouth*, (mensagem de pessoa para pessoa), benéfico para as empresas e que ganha um significado especial nas comunidades virtuais, onde surgem os influenciadores (daí a importância do API na tecnologia financeira) dos comportamentos de compra de produtos e serviços de clientes (Davidson, 2006).

Os serviços digitais foram vistos mais como aditivos para a experiência bancária dos clientes, mas quando vamos analisar o ponto de inflexão da disrupção digital, vemos uma mudança fundamental no negócio bancário (Citi, 2016). O consumidor, antes passivo e individualista, tornou-se cooperativo e ativo, transformando as rotinas e as estruturas de consumo da sociedade e das organizações (Kozinets et al., 2008).

3.2 - A banca e o desafio tecnológico

Os grandes bancos são hoje em dia dos principais investidores em *fintech* e tecnologia. A *JP Morgan Chase* - investe 30 milhões de dólares anualmente em *fintech* (pagamentos, créditos e gestão de carteira) e a *Goldman Sachs* está a investir em média 50 milhões de dólares anualmente (criptomoedas, *Big data* e meios de pagamento). Para estes operadores, o tema de preocupação pode não ser a concorrência das *fintech*, dado estarem por “dentro”, mas talvez as *bigtech* possam causar alguma apreensão. Só para termos uma noção deste impacto, a *Google* obteve uma licença bancária na Lituânia que vai permitir disponibilizar serviços financeiros para o espaço económico europeu, mormente para processar pagamentos, remessas internacionais, assim como depósitos e transferências bancárias (Negócios, online 2018).

Na década de 90, várias fusões e aquisições foram efetuadas na banca, incluindo mega emergências em instituições com ativos acima de US\$ 1 Bilião (Berger et al., 1999) e a

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

consolidação continuou na década 2000 (Young et al, 2009). No entanto, nos últimos anos esses investimentos pararam e daí a importância do contratar fora (*outsourcing*) e tornar alguns negócios em modelos de parceria com as *fintech*.

Partilhamos neste novo paradigma a ideia de Peter S Klein, diretor de tecnologia da Finlync.

Os bancos são inteligentes, com as suas próprias equipas de TI de grande dimensão, gostam de ouvir e receber as *fintech* e aprender, mas tendem a soluções proprietárias, comercializadas como próprias. Eu não vejo *fintech* adquiridas pelos bancos, mas sim em colaboração mútua.

Existe um tema complementar a este, que é o de muitas vezes o *outsourcing* desempenhado por consultores juniores representar um custo acrescido para a instituição, dado existirem dentro de “casa” ativos com *know how* e experiência acumulada - um ativo subaproveitado é um custo, para os *neoschumpeterianos* o conhecimento tecnológico avança de forma dependente do conhecimento acumulado anteriormente (Carleial, 2011).

A análise do desafio tecnológico só faz sentido se for vista numa ótica de rentabilidade. Ninguém faz investimentos em tecnologia se não tiver um retorno esperado maior do que o investimento efetuado. Para essa análise existem alguns modelos, como o Custo médio ponderado do capital (WACC) *Weighted Average Cost of Capital*. Só se deve investir quando a (TIR) Taxa interna de rentabilidade do projeto tecnológico, for superior à WACC e o *Payback* da operação (No Anexo E) for inferior à vida útil do projeto:

➤ **TIR** – É a taxa de atualização, que torna nulo o VAL/NPV do projeto.

$$\text{➤ } \mathbf{WACC} = reX \frac{E}{E+D} + rdX(1-t)X \frac{D}{E+D}$$

Legenda: re – Custo dos capitais próprios rd - Custo capitais alheios

E – Capitais próprios (Equity) D – Capitais alheios

rd - Custo capitais alheios t – Taxa de imposto sobre o rendimento

➤ **PayBack** = Tempo necessário para recuperar o investimento efetuado.

$$\sum_{t=1}^{PAYBACK} \frac{CF_t}{(1+Ru)^t} = Co \quad \text{Legenda: } Ru = \text{Custo capital } Co = \text{Investimento}$$

Face ao ritmo das mudanças e ao aparecimento das *fintech*, alguns observadores do mercado dizem que parcela significativa da receita da banca está em risco nos próximos 10 anos, outros afirmam que os bancos serão capazes de absorver ou superar os novos concorrentes, enquanto melhoram a sua própria eficiência e capacidades (CBSB, BIS, 2018).

Sintetizando, podemos dizer que nesta revolução tecnológica, todas as atividades bancárias estão no “olho” do furacão e a mobilidade global é total. Através de *smart devices* tornou-se

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

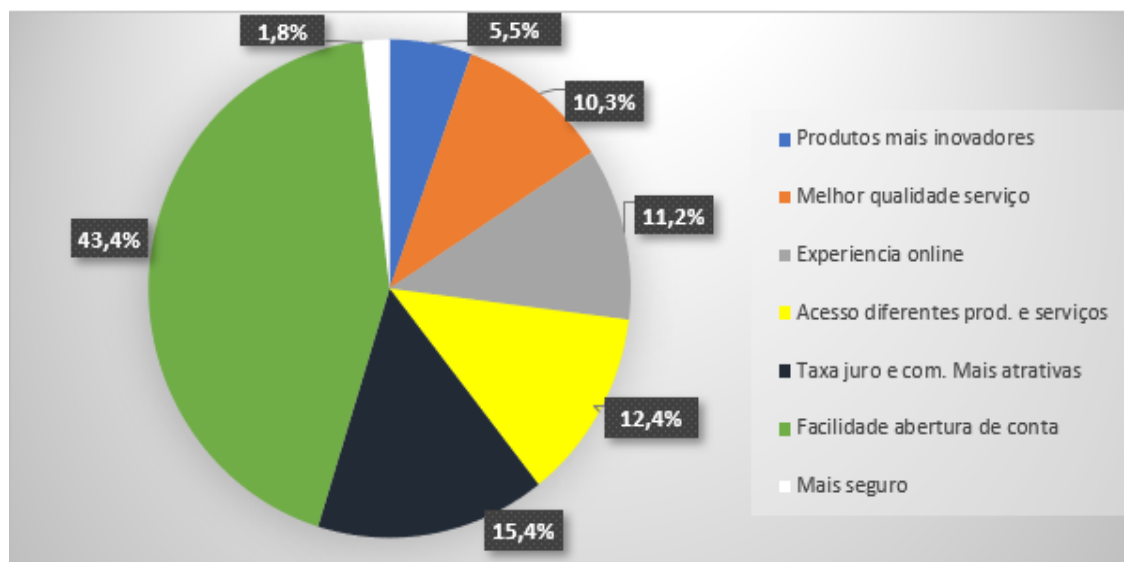
possível uma interatividade permanente com o cliente, levando à substituição do balcão físico pela gestão efetuada através de um telemóvel, computador ou tablet. Sobre a convergência da indústria financeira, deixamos a visão de Varun Mittal 2017:

...é hora da coexistência de serviços financeiros por empresas da internet que têm grandes bases de usuários, o banco tradicional tem que colaborar com as *fintech* para serem competitivos em determinados nichos de mercados, em vez de tentar desenvolver tudo internamente.

3.3 - As *fintech* e análise do mercado

As *fintech* vieram para ser rentáveis, as empresas vão entrar onde acharem que podem lucrar, mas há muitos setores onde os ocupantes estão entrincheirados e é difícil entrar, por exemplo: custódia e liquidação de títulos, mercado altamente concentrado (Philippon, 2016). Isso leva-nos a crer que as *fintech* e os bancos funcionam melhor como parceiros do que como concorrentes. No entanto, os dados dizem-nos que 1/3 dos clientes bancarizados deixarão o banco convencional se este não oferecer a tecnologia mais atualizada, (Mckinsey, 2018). Os dados abaixo indicam os motivos da preferência dos utilizadores pelas *fintech*:

Figura 3.4- Motivo da preferência dos consumidores por *fintech*



Fonte: Alcarva (2018) de LinkedIn (2016), adaptado pelo autor.

Muito do que as *fintech* fazem, a banca também o faz - financiamento, crédito, etc. Então o que difere? Disrupção e inovação, fazer as coisas de forma diferente tecnologicamente (Katori, 2013). Com a inovação e diferenciação surgem novos modelos de negócio e até modelos económicos, surgindo desta forma a economia compartilhada (economia

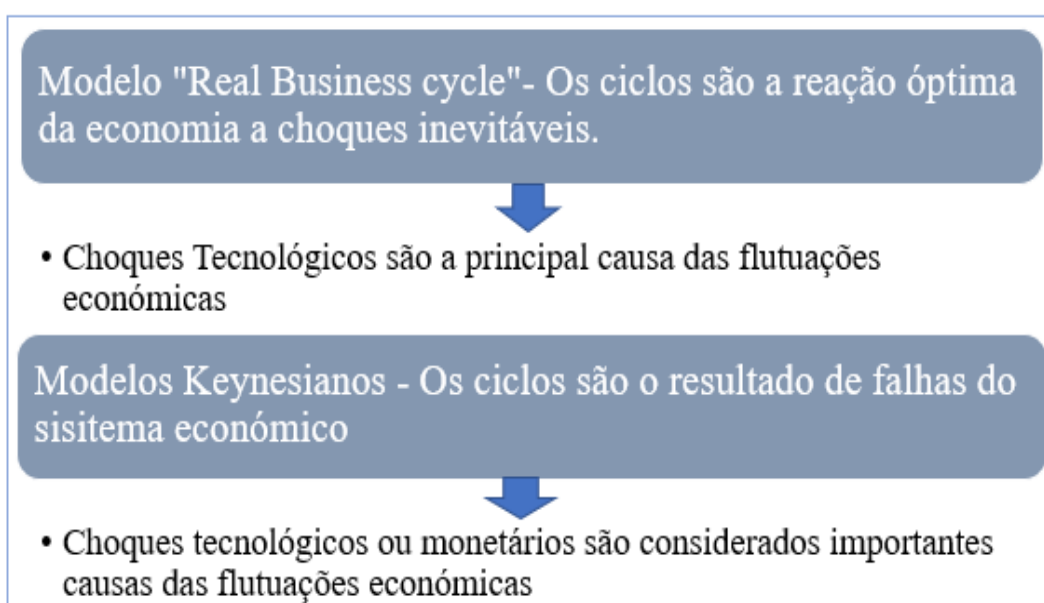
O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

colaborativa ou economia do compartilhamento), com novos paradigmas baseados na internet das coisas e proporcionado o aparecimento de *startups fintech*. As várias teorias dos ciclos económicos reais mencionam como um dos aspetos mais relevantes ao acontecimento de um ciclo económico, uma série de perturbações, como por exemplo:

- **tecnológicos**, meteorológicos e catástrofes naturais, monetários, políticos e gostos (modas, preferências).

A tecnologia, está presente nas duas grandes categorias de modelos económicos:

Figura 3.5 - Modelos ciclos económicos (reduzido)

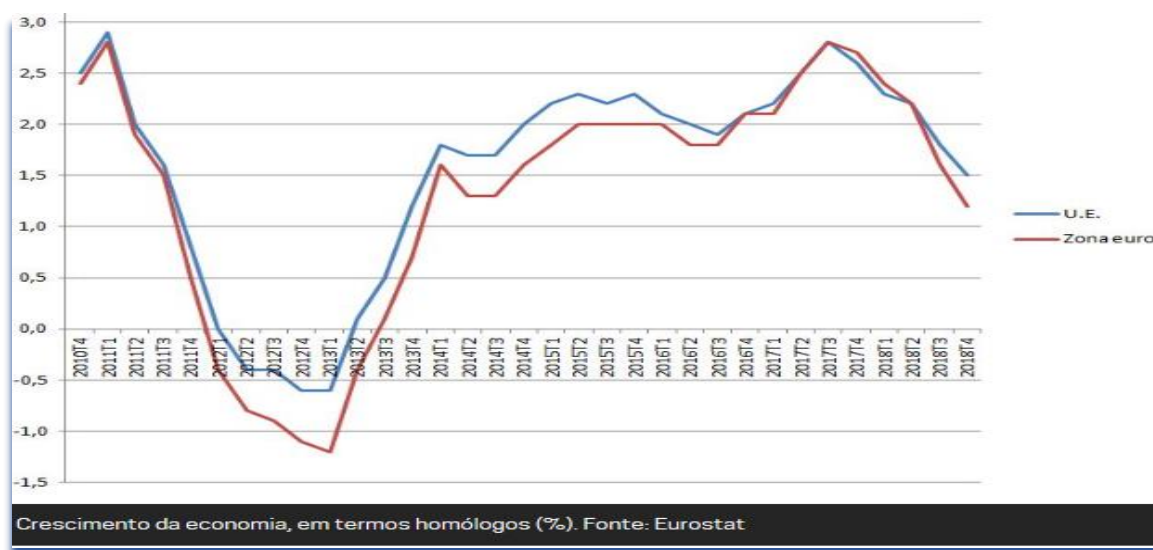


Fonte: Francisco Camões (2018). Paper (aula ISCTE) Macroeconomia e análise da conjuntura, adaptado pelo autor.

Mas os ciclos económicos têm um espaço temporal. Até 2017 assistimos ao crescimento acentuado do PIB e houve uma conjuntura favorável, no entanto, nos últimos anos os sinais não têm sido nada favoráveis, indicando-nos claramente que existe um abrandamento económico face a períodos homólogos. O crescimento de novos *players* financeiros tecnológicos pode ser mais difícil num período de crise, aliás a sua sobrevivência pode estar ameaçada num período de redução de receitas. A Europa está num ciclo de desaceleração persistente (piora a cada trimestre) que dura desde o terceiro trimestre de 2017 (EuroStat, 2019), conforme podemos constatar na Fig. 3.6.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

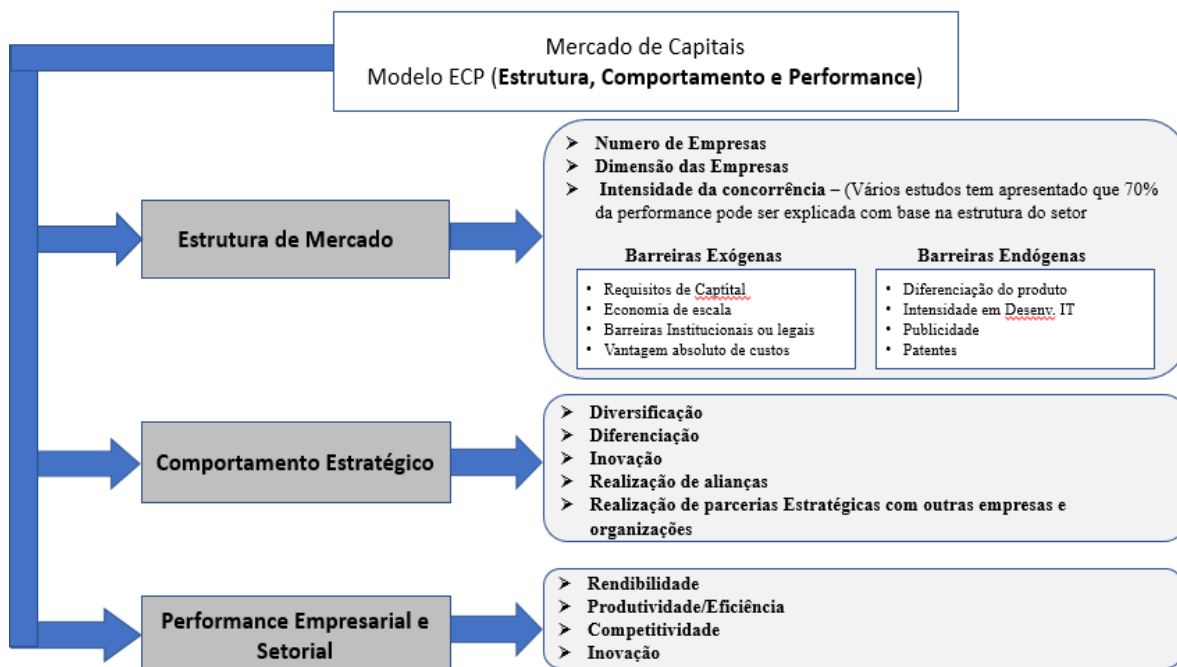
Figura 3.6 - Crescimento da economia, em termos homólogos



Fonte: Luís Ribeiro, Eurostat Dinheiro Vivo, (2019)

Com estes dados parece-nos óbvio que ninguém (*fintech*) entra num mercado sem o analisar. O modelo que pode ajudar a definir a oportunidade de investimento é o modelo ECP (Estrutura, Comportamento e Performance) e pensamos que muitas *fintech* o utilizaram na sua análise para entrar no mercado.

Figura 3.7- Modelo ECP (Estrutura, Comportamento e Performance)



Fonte: Sandro Mendonça e Ricardo Barradas (aula ISCTE 2018), grafismo pelo autor.

Além disso, tem que haver um planeamento estratégico, dando foco na envolvente externa, tendo subjacente, as forças, fraquezas, ameaças e oportunidades, de acordo com análise

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

SWOT⁹ (Perestrelo, 2005). Efetuada a análise, as *fintech* que decidiram avançar procuraram encontrar soluções para clientes insatisfeitos com as tradicionais instituições financeiras. O facto das *fintech* explorarem um nicho de mercado que não interessava às instituições financeiras, abriu um espaço para que pudessem crescer rapidamente e sem confronto com as grandes instituições (Tauhata; Pinheiro, 2017). Existe um amplo horizonte de serviço e produto que decorre de 3 características principais e está a transformar o sistema financeiro e a moldar o novo perfil de clientes (Alcarva, 2018):

- ✓ Democratização do sistema financeiro
- ✓ Desintermediação dos modelos de negócio tradicionais
- ✓ *Customer experience*

Existe um campo de oportunidades imenso não só para as *fintech* como também para os bancos. O número de produtos financeiros usados pelo cliente médio está a aumentar, a isto chama-se procura modular – tendem a procurar as necessidades dos clientes e a criar módulos de ofertas por grupos, que apesar da homogeneidade entre si, são diferentes de outros grupos (Allchin, et al, 2016).

IV – Metodologia e resultados empíricos

Neste capítulo vamos propor dois procedimentos metodológicos, com objetivos bem elencados e garantindo a transparência e fundamentação das opções metodológicas.

Vamos inicialmente deixar alguns contributos para a delimitação daquilo que são as metodologias quantitativas e qualitativas, elucidando quais são as suas valências e limitações, bem como explicar a possibilidade de utilização de ambas em simultâneo, valorizando o trabalho. Descreve-se ainda de um modo mais concreto as opções metodológicas tomadas para o presente trabalho, nomeadamente no que concerne aos instrumentos de recolha de dados e ao procedimento de tratamento dos mesmos, realçando a amostragem dos eleitos para os dados quantitativos estudados e a apresentação dos entrevistados na análise dos dados qualitativos.

⁹ Análise SWOT – Permite fazer um diagnóstico da empresa no meio em que está implementada. Com a intenção de objetivos futuros. (S – Strengths, W – Weaknesses, O – Opportunities, T – Threats) em Português (Pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças).

4.1 - Metodologia quantitativa

A investigação quantitativa (assente em inquéritos por questionário) pretende explicar e prever os fenómenos, procurando regularidades e leis, através da objetividade dos procedimentos e da quantificação das medidas (Almeida & Freire, 2000). Os métodos quantitativos apresentam uma forte validade externa (Serapioni, 2000) e a análise de dados quantitativos tem sempre como objetivos: a) descrever a distribuição das entidades pelos diversos valores das variáveis ou b) descrever a relação entre as variáveis (Moreira, 2006).

Temos que levar em conta que a linguagem matemática leva a descrições e modelos idealizados, que na prática será observada apenas parcialmente (Minayo & Sanches, 1993).

Uma crítica frequente às metodologias quantitativas refere-se à ausência de problematização do papel social do investigador (Cardoso, 2007).

Como se vê, a metodologia tem vantagens e algumas desvantagens:

Figura 4.1 - Principais vantagens e desvantagens da metodologia quantitativa

Vantagens	Desvantagens
1 - Elevada validade externa	1 - Baixa validade interna
2 - Possibilidade de generalização	2 - Não atende à perspectiva do sujeito
3 - Recorre a procedimentos que facilitam aceitação pelos pares	3 - Não tem em linha de conta a subjetividade do investigador

Fonte: (Seabra Filipa 2010 – Universidade do Minho – Instituto de Educação e Psicologia) adaptado pelo autor

4.1.1 – Análise dos inquéritos por questionário

Centremo-nos agora no inquérito por questionário, efetuado no âmbito desta dissertação. O universo estudado (mestrados mencionados no questionário Anexo A – pergunta 4) foi de 21 cursos de mestrado, sendo que só 14 cursos de mestrado receberam os questionários, o que significou um universo de 1320 alunos da amostra não probabilística, por conveniência. Houve 1 aluno que mencionou Mestrado de Engenharia de Materiais, possivelmente por engano. Responderam 119 alunos, o que representa uma taxa de resposta de 9% sobre o universo de questionários enviados.

O questionário foi composto por 20 perguntas. A primeira parte, até à pergunta 5, contém a caracterização sócio demográfica (idade; sexo; habilitações; mestrado e área de atividade) e a 2ª parte, que vai da pergunta 6 até à pergunta 20, contém as respostas com análise sintética.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Faremos uma análise descritiva com cruzamento de informação, apresentando tabelas extraídas do programa SPSS devidamente trabalhadas e com gráficos sempre que se justifique para analisar a informação de forma mais perceptível.

O questionário foi elaborado através da plataforma Survio e a opção de partilha foi bloqueada, tendo a recolha sido digital e as respostas anónimas.

Caracterização sócio demográfica

Quadro 4.1 - Idade

Idade	Inquiridos	109
	Média	28,5
	Desvio-padrão	9,6
	Mínimo	21
	Máximo	75
	Mediana	24

Quanto à idade, houve 109 respostas (91,6% de todos os inquiridos), variando as idades entre os 21 e 75 anos. A idade média foi de 28,5 anos.

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Quadro 4.2 - Sexo

		Inquiridos	%
Sexo	Feminino	68	57,6
	Masculino	50	42,4
	Total	118	100,0

Já quanto ao sexo, a maioria é do sexo feminino, com 57,6%, face aos 42,4% do sexo masculino.

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Quadro 4.3 - Habilitações Académicas

		Inquiridos	%
Habilitações Académicas	Bacharel	2	1,7
	Licenciatura	69	58,0
	Mestrado	18	15,1
	Pós-graduação	30	25,2
	Total	119	100,0

Nas habilitações académicas, 58% têm licenciatura, referência para o facto de 15,1% já terem mestrado.

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Quadro 4.4 - Mestrado a frequentar

		Inquiridos	%
Mestrado que está a frequentar	Administração Pública	12	10,1
	Ciência Política	10	8,4
	Economia	4	3,4
	Economia da concorrência e da empresa	2	1,7
	Economia Monetária e Financeira	21	17,6
	Engenharia de materiais	1	,8
	Estudos Urbanos	5	4,2
	Finanças	2	1,7
	Gestão	4	3,4
	Gestão Serviços Tecnologia	4	3,4
	Gestão Sistema Informação	4	3,4
	História Moderna e Contemporânea	5	4,2
	Psicologia Social e das Organizações	15	12,6
	Serviço Social	20	16,8
	Sociologia	10	8,4
	Total	119	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Sobre a pergunta “Que mestrado estão a frequentar”, as respostas foram muito disseminadas, com 21 respostas (17,6%) em Economia Monetária e Financeira, seguida de 20 respostas (16,8%) em Serviço Social, surgindo em 3º lugar Psicologia Social e das Organizações, com 12,6%. As áreas da economia, gestão e social, significam mais de 50% das respostas obtidas.

Quadro 4.5 - Área de Atividade

		Inquiridos	%
Área de Actividade	Banca; Seguros; Consultoria; Tecnologia de Informação e Outras Financeiras não Tecnológicas	20	16,9
	Estudantes	57	48,3
	Outra	41	34,7
	Total	118	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Em termos de área de atividade, os estudantes representam 48,3%, estando os restantes 51,7%, divididos entre os trab./estudantes nas áreas da banca, seguros etc. (16,9%) e nas outras áreas (34,7%).

Respostas, com análise sintética

Vamos analisar as respostas do questionário, utilizando para tal o cruzamento das perguntas efetuadas. Sendo que o mesmo inquirido, pode responder várias opções da mesma questão, superando as 119 respostas¹⁰.

¹⁰ Exemplo: No Quadro 4.7, a soma total das respostas (ocorrências) foi de (212), é muito superior aos que poderiam responder (119 alunos-inquiridos). Sobre este cruzamento de informação, responderam 76 inquiridos (total da coluna vertical), mas dado a questão 8 ser de resposta múltipla, os inquiridos deram várias respostas (212 ocorrências). Este exemplo é semelhante para outros quadros.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Constata-se (Quadro 4.6) que a totalidade dos inquiridos do setor da banca, seguros, consultoria etc. (20), utilizam a internet para adquirir serviços financeiros.

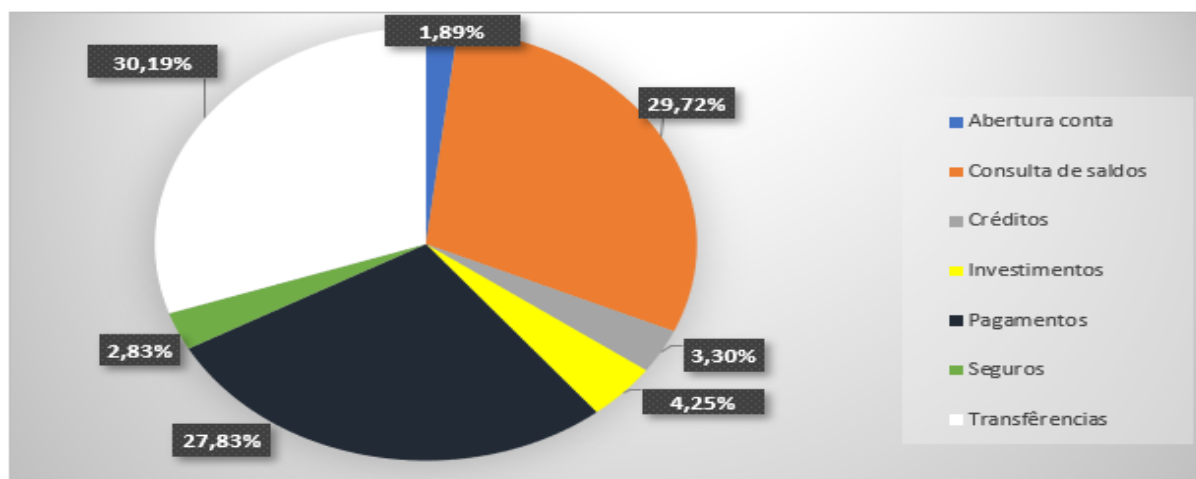
Quadro 4.6 - Por setor de atividade, quem utiliza a internet para adquirir serviços financeiros

			Indique-nos qual ou quais o(s) serviço(s) que adquire/utiliza através da internet?		
			Utilizo	Não Utilizo	Total
Área de Actividade	Banca; Seguros; Consultoria; Tecnologia de Informação e Outras Financeiras não Tecnológicas	Inquiridos	20	0	20
		%	100,0	,0	100,0
	Estudantes	Inquiridos	53	3	56
		%	94,6	5,4	100,0
	Outra	Inquiridos	38	2	40
		%	95,0	5,0	100,0
	Total	Inquiridos	111	5	116
		%	95,7	4,3	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Independentemente da área de atividade dos inquiridos, os serviços mais utilizados são: transferências, consulta de saldos e pagamentos, significando conjuntamente quase 90%, conforme consta da Fig. 4.2 e do Quadro 4.7.

Figura 4.2 - Tipo de serviços financeiros utilizados pela internet



Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Quadro 4.7 - Por setor de atividade, quais os serviços financeiros utilizados na internet

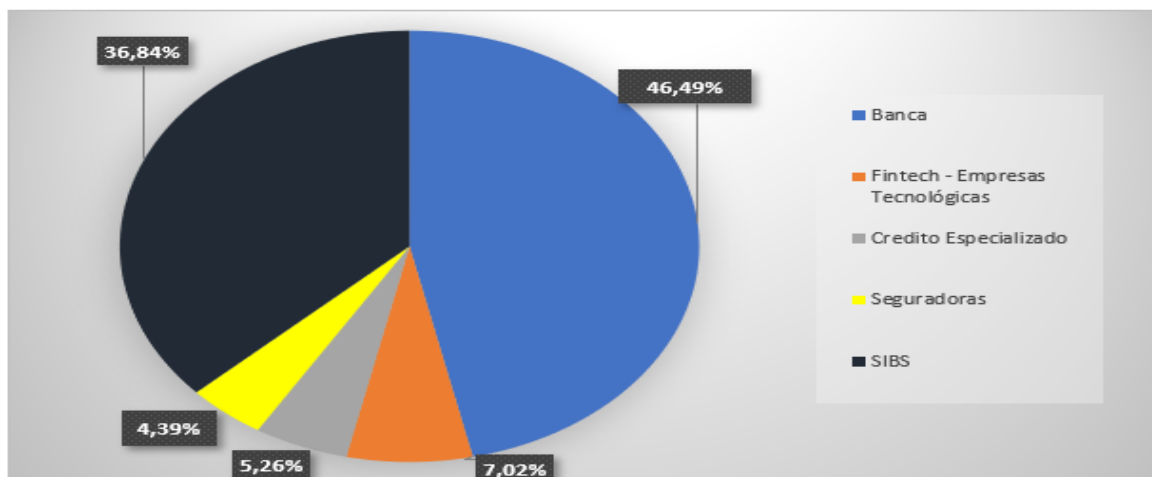
			Se indicou "serviços financeiros" ou "ramo seguros", adquiridos/usados através da internet, qual ou quais						
			Abertura conta	Consulta saldos	Créditos	Investimentos	Pagamentos	Seguros	Transferências
Área de Actividade	Banca; Seguros; Consultoria; Tecnologia de Informação e Outras Financeiras não Tecnológicas	Inquiridos	2	13	1	4	17	3	16
		%	10,5	68,4	5,3	21,1	89,5	15,8	84,2
	Estudantes	Inquiridos	1	26	3	2	24	1	26
		%	3,3	86,7	10,0	6,7	80,0	3,3	86,7
	Outra	Inquiridos	1	24	3	3	18	2	22
		%	3,7	88,9	11,1	11,1	66,7	7,4	81,5
	Total	Inquiridos	4	63	7	9	59	6	64
		%	5,3	82,9	9,2	11,8	77,6	7,9	84,2

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Deste cruzamento (Fig. 4.3), constatámos que muitos dos movimentos (53) são efetuados na banca, o que corresponde a 46,49%. As *fintech* já surgem como o 3º operador com mais movimentos (8), o que corresponde a 7%.

Figura 4.3 - Em que operadores financeiros, utilizam a internet para adquirir serviços



Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL

A frequência de utilização para adquirir serviços financeiros na internet, situa-se em 1 a 3 mov./compras por mês. No total, a banca com 53 movimentos é o operador mais relevante e as *fintech* surgem como o 3º operador com 8 movimentos.

Quadro 4.8 - Com que frequência e em que operadores financeiros, utilizam a internet para adquirir serviços

			Se já utilizou alguns serviços através da internet, em qual ou quais destes operadores o efetuou?					
			Banca	Empresas Financeiras tecnol. (Raize, Revolut, Clickinvest, Betterment N26, Internet Bank, Paypal, Transferwise , etc)	Crédto especializad o (ex: Cofidis, Cetelem etc...)	Seguradoras	SIBS (Sociedade Interbancária de Serviços): MB WAY	Total
Se sim, indique-nos com que frequência?	Mais de 3 compras por mês	Inquiridos	5	2	0	1	6	7
		%	71,4	28,6	,0	14,3	85,7	100,0
	1 a 3 compras por mês	Inquiridos	43	6	6	3	32	58
		%	74,1	10,3	10,3	5,2	55,2	100,0
	1 compra por trimestre	Inquiridos	5	0	0	1	4	7
		%	71,4	,0	,0	14,3	57,1	100,0
	Total	Inquiridos	53	8	6	5	42	72
		%	73,6	11,1	8,3	6,9	58,3	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL

Do cruzamento abaixo, verificamos que 43 alunos nunca tinham ouvido falar de uma *fintech*, estando muito centrados (46,6%) nos estudantes das áreas sociais - Serviço Social (23,3%) e Psicologia Social (23,3%). O mestrado de Economia Monetária e Financeira é onde a % de alunos que nunca tinham ouvido falar de *fintech* é menor.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

Quadro 4.9 - Por mestrado - Nunca ouvi falar de *fintech*

		Nunca ouvi falar de <i>fintech</i>	
		Inquiridos	%
Mestrado que está a frequentar	Administração Pública	3	7,0
	Ciência Política	4	9,3
	Economia	1	2,3
	Economia Monetária e Financeira	1	2,3
	Estudos Urbanos	3	7,0
	Gestão	2	4,7
	Gestão Sistema Informação	1	2,3
	História Moderna e Contemporânea	2	4,7
	Psicologia Social e das Organizações	10	23,3
	Serviço Social	10	23,3
	Sociologia	6	14,0
	Total	43	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Por setor de atividade, o maior índice dos alunos que nunca tinham ouvido falar de uma *fintech*, está nos estudantes com 65,1%.

Quadro 4.10 – Por área de atividade - Nunca ouvi falar de *fintech*

		Nunca ouvi falar de <i>fintech</i>	
		Inquiridos	%
Área de Actividade	Banca; Seguros; Consultoria; Tecnologia de Informação e Outras Financeiras não Tecnológicas	2	4,7
	Estudantes	28	65,1
	Outra	13	30,2
	Total	43	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Constata-se que existem 13 inquiridos que já são clientes *fintech*, com destaque para a *Revolut* com 10 contas (76,9%). Por área de atividade, analisando as contas abertas, a maior percentagem está nos trabalhadores/estudantes com 8 inquiridos, representado 61,53%. A banca (com 3 dos 13 inquiridos que mencionaram ter aberto conta nas *fintech*) é a atividade profissional mais representativa (23%).

Quadro 4.11 - Por área de atividade, quem é cliente *fintech*

		Se é cliente de alguma Fintech diga-nos de qual ou de quais?							
		N26		Revolut		Monzo		Transferwise	
		Inquiridos	%	Inquiridos	%	Inquiridos	%	Inquiridos	%
Área de Actividade	Apenas Estudante	0	,0	4	40,0	1	100,0	0	,0
	Banca	0	,0	3	30,0	0	,0	0	,0
	Biologia Molecular	0	,0	1	10,0	0	,0	0	,0
	Consultoria	0	,0	1	10,0	0	,0	1	100,0
	especialista freelancer	1	100,0	0	,0	0	,0	0	,0
	Outros serviços	0	,0	1	10,0	0	,0	0	,0
	Total	1	100,0	10	100,0	1	100,0	1	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Sobre os 2 motivos mais escolhidos para abertura de conta (menos custos e comodidade), a média de idades é idêntica, 28,6 anos, sendo um pouco dispersa.

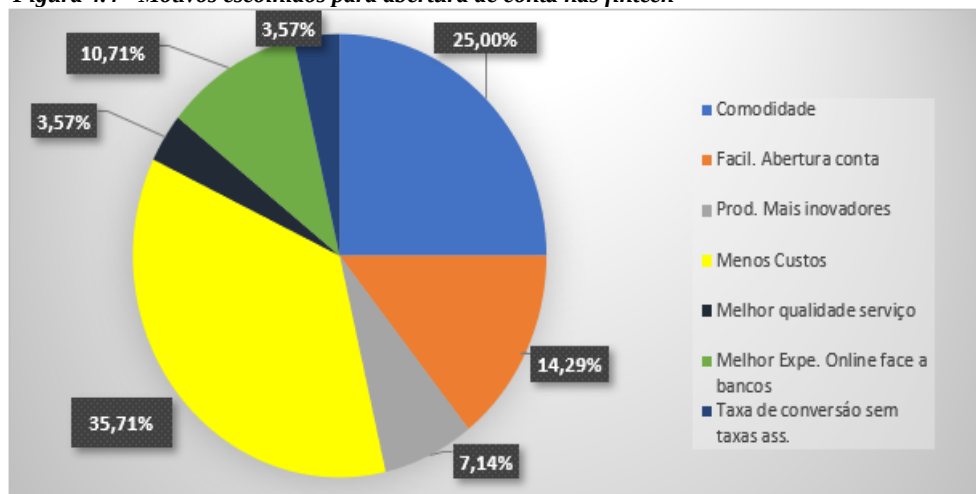
Quadro 4.12 - Dos que são clientes *fintech*, qual a idade e o motivo da escolha

		Idade		
		Inquiridos	Média	Desvio-padrão
Caso seja cliente de uma <i>fintech</i> , diga-nos que motivo(s) levou à decisão de trabalhar com essa(s) Empresa(s)?	Comodidade	7	28,6	10,0
	Facilidade na abertura de conta	4	26,5	7,0
	Produtos mais inovadores	2	23,0	1,4
	Menos custos	10	28,6	8,9
	Melhor qualidade serviço	1	23,0	.
	Melhor experiência online face aos bancos	3	25,3	4,9
	Boa taxa conversão da moeda, não tem taxas associadas	1	31,0	.

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Constata-se que os motivos aos quais foi dada maior relevância para abrir conta numa *fintech*, foram: menos custos com 35,7%, seguido da comodidade com 25% e da facilidade na abertura de conta em 14,3%.

Figura 4.4 - Motivos escolhidos para abertura de conta nas *fintech*

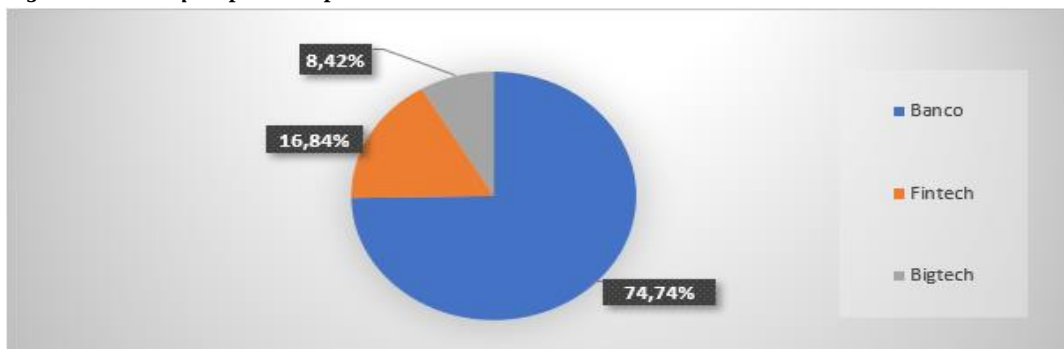


Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Da análise da escolha da operadora (Fig. 4.5 e Quadro 4.13), a preferência pela banca está muito centrada no mestrado de Economia Monetária e Financeira e no de Serviço Social. Independentemente do tipo de mestrado que os inquiridos frequentam, a banca, merece a preferência de 74,7% dos inquiridos.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Figura 4.5 – Por que operador optavam se viessem abrir conta



Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Quadro 4.13 - Por mestrado, se viessem abrir conta, por que operador optavam

		Se viesse a abrir uma nova conta, com o objetivo de aceder a serviços financeiros através do digital/internet, qual o operador(es) que optava?					
		Banco		Fintech		Bigtech	
		Inquiridos	%	Inquiridos	%	Inquiridos	%
Mestrado que está a frequentar	Administração Pública	6	8,5	2	12,5	1	12,5
	Ciência Política	5	7,0	0	,0	0	,0
	Economia	2	2,8	0	,0	0	,0
	Economia da concorrência e da empresa	1	1,4	1	6,3	0	,0
	Economia Monetária e Financeira	15	21,1	4	25,0	2	25,0
	Engenharia de materiais	1	1,4	0	,0	0	,0
	Estudos Urbanos	4	5,6	1	6,3	0	,0
	Finanças	2	2,8	0	,0	1	12,5
	Gestão	2	2,8	1	6,3	1	12,5
	Gestão Serviços Tecnologia	1	1,4	0	,0	0	,0
	Gestão Sistema Informação	1	1,4	2	12,5	1	12,5
	História Moderna e Contemporânea	3	4,2	1	6,3	1	12,5
	Psicologia Social e das Organizações	9	12,7	2	12,5	1	12,5
	Serviço Social	13	18,3	2	12,5	0	,0
	Sociologia	6	8,5	0	,0	0	,0
	Total	71	100,0	16	100,0	8	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Por área de atividade, com o mesmo número dos mestrados, que optaram pela banca (71), observa-se que está dividido entre os estudantes (49,3%) e os trabalhadores/estudantes (50,7%).

Quadro 4.14 - Por área de atividade, se viessem abrir conta por que operador optavam

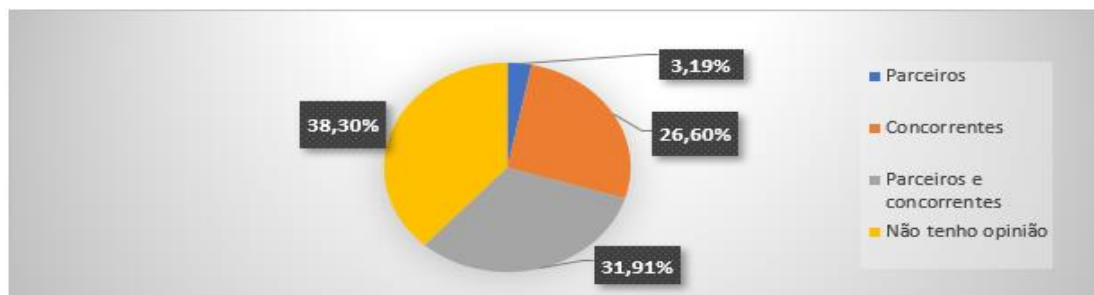
		Se viesse a abrir uma nova conta, com o objetivo de aceder a serviços financeiros através do digital/internet, qual o operador(es) que optava?					
		Banco		Fintech		Bigtech	
		Inquiridos	%	Inquiridos	%	Inquiridos	%
Área de Actividade	Banca; Seguros; Consultoria; Tecnologia de Informação e Outras Financeiras não Tecnológicas	11	15,5	5	31,3	2	25,0
	Estudantes	35	49,3	7	43,8	5	62,5
	Outra	25	35,2	4	25,0	1	12,5
	Total	71	100,0	16	100,0	8	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Da análise abaixo, ressalta que dos inquiridos que estão disponíveis para abrir conta no futuro pela internet, 38,3% “Não tem opinião” sobre a forma como veem a relação entre operadores e 31,9% veem-nos como “parceiros e concorrentes”.

Figura 4.6 - Dos que estão disponíveis para abrir conta pela internet, como veem a relação entre os operadores



Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

Quadro 4.15 - Dos que estão disponíveis para abrir conta pela internet, como veem a relação entre os operadores

		Se viesse a abrir uma nova conta, com o objetivo de aceder a serviços financeiros através do digital/internet, qual o operador(es) que optava?					
		Banco		Fintech		Bigtech	
		Inquiridos	%	Inquiridos	%	Inquiridos	%
Como vê a relação da banca face às fintech, parceiros e/ou concorrentes?	Parceiros	2	2,9	1	6,3	0	,0
	Concorrentes	16	22,9	6	37,5	3	37,5
	Parceiros e concorrentes	21	30,0	6	37,5	3	37,5
	Não tenho opinião	31	44,3	3	18,8	2	25,0
	Total	70	100,0	16	100,0	8	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O cruzamento do quadro 4.16, está relacionado com o anterior, mas quisemos separá-lo por forma a comparar as respostas relativamente aos que estão disponíveis para abrir conta e os que estão contentes com o seu banco. Nos que estão contentes com o seu banco, 45,3% responderam “Não tenho opinião” tendo-se verificado um aumento do número de respostas em mais 7% em relação à questão anterior (45,3% vs. 38,3%).

Quadro 4.16 - Dos que estão contentes com o seu banco, como veem a relação entre os operadores

		Estou contente com o meu Banco	
		Inquiridos	%
Como vê a relação da banca face às fintech, parceiros e/ou concorrentes?	Parceiros	2	3,1
	Concorrentes	14	21,9
	Parceiros e concorrentes	19	29,7
	Não tenho opinião	29	45,3
	Total	64	100,0

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Constata-se que dos 34 inquiridos que apresentam motivos para a não utilização dos serviços *online*, o atendimento personalizado é o mais valorizado (70,6% de ocorrências), sendo a falta de segurança, o segundo motivo apresentado.

Quadro 4.17 - Se nunca utilizou serviços financeiros online, diga-nos qual ou quais os motivos

		Nº Ocorrências	% Inquiridos (n= 34)
Se NUNCA utilizou serviços financeiros online, diga-nos qual ou quais os motivos para ainda não o ter efetuado?	Falta de segurança	10	29,4
	Falta de conhecimento da sua existência	9	26,5
	Pouco à vontade com internet	3	8,8
	Prefiro o atendimento personalizado	24	70,6

Fonte: Inquérito por questionário aplicado, aos alunos dos Mestrados do ISCTE-IUL.

4.1.2 – Síntese da análise aos inquéritos

Visualizamos que dos 111 inquiridos que adquirem serviços através da internet, a maior incidência está nos trabalhadores/estudantes (58). Uma nota relevante é que a totalidade dos trabalhadores/estudantes da banca, consultoria etc. (20), todos adquirem serviços através da internet. Quando se analisa o tipo de serviços que estão a utilizar, estes centram-se nas transferências, consulta de saldos e nos pagamentos, o que vai ao encontro das análises referenciadas ao longo desta dissertação, sobre os serviços mais requisitados.

Quando analisamos a frequência da utilização de serviços financeiros na internet, observamos que se fazem maioritariamente 1 a 3 compras/mov. por mês. Tratando-se de resposta múltipla, houve 58 inquiridos que escolheram esta opção, o que perfaz 90 movimentos de 1 a 3 compras/mov. em todos os operadores, sendo a maior incidência na banca (43) que corresponde a 47,8%, seguida da SIBS (32), que corresponde a 35,6%, o que vem demonstrar que muitos dos movimentos financeiros hoje já são digitais. No caso da banca, substitui muitas das transações do balcão físico e no caso da SIBS, com o aparecimento do MBWAY, a transação fica à distância de um toque no telemóvel.

Pretende-se saber quem nunca tinha ouvido falar de uma *fintech*. Por mestrado frequentado, - a maior incidência surgiu nas áreas dos serviços sociais, ao passo que por área de atividade, a maior incidência foi nos estudantes. Os trabalhadores/estudantes parecem ser aqueles que mais próximos estão do digital e maior conhecimento têm destes temas.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Dos que abriram conta nas *fintech* (13 inquiridos), divididos por 4 *fintech* diferentes, 8 são trabalhadores/estudantes (61.5%) e os restantes 5 são estudantes. Dos 111 inquiridos que responderam a esta questão, 13 contas correspondem a 11,7%, o que nos diz que ainda existe uma baixa percentagem de inquiridos com conta nas *fintech*. Sobre os 13 inquiridos que mencionaram os motivos para terem aberto conta nas *fintech* e podendo responder a várias opções, obtivemos, 28 respostas. Desta análise extraímos informação muito relevante, como os 3 principais motivos para abrir conta, ou seja; menos custos, comodidade e facilidade na abertura conta. É interessante constatar que apesar de ser um questionário diferente do colocado na Fig. 3.4 desta dissertação, extraído do livro de Paulo Alcarva, da fonte *Linkedin*, um dos motivos mais mencionados é coincidente - facilidade na abertura de conta. Muitas vezes existe a ideia que a qualidade de serviço é completamente decisória e diferenciadora de se optar por um operador em detrimento de outro. Neste caso, essa opção aparece em último lugar, podendo levar-nos a pensar que hoje em dia, a facilidade/rapidez, o preço e a comodidade, é que são fatores determinantes.

Relativamente à escolha do operador, em caso de abertura de conta para serviços financeiros, uma pergunta estruturante no âmbito deste mestrado, a esmagadora maioria opta pela banca. Sendo também esta pergunta de resposta múltipla, obtivemos 71 ocorrências nessa tendência, em contraponto com as 24 ocorrências nas financeiras tecnológicas - *fintech* (16) e *bigtech* (8). A banca é a preferência da maioria dos inquiridos, mas temos que ler os sinais, sendo que quase 25% também optaria por outras financeiras tecnológicas, o que é relevante.

Finalmente, pretende-se saber como os inquiridos veem a relação entre os operadores (parceiros e/ou concorrentes e não tenho opinião), segmentando os inquiridos em dois grupos – (1) os que estão disponíveis para abrir conta na internet e (2) os que estão contentes com o seu banco. Sobre o 1º grupo há 36 inquiridos a mencionarem “não tenho opinião”, representando a maior fatia de 38,2%, seguido de 30 inquiridos a mencionarem “parceiros e concorrentes”. Quando observamos o 2º grupo, a preferência continua a ser “não tenho opinião” com 45,3%, também seguido de “parceiros e concorrentes” com 29,7%. Podemos entender a opção por “não tenho opinião” como algum desconhecimento que existe sobre as *fintech* por parte dos inquiridos e quiçá a nível geral. Como vimos na questão 13 do anexo A, há 43 inquiridos, que nunca tinham ouvido falar de *fintech*, o que corresponde a uma taxa muito relevante de 38,65%. O principal motivo para não recorrer aos serviços financeiros *online*, foi o atendimento personalizado. Dado a sua relevância daremos uma nota na conclusão.

4.2 - Metodologia qualitativa

Na metodologia qualitativa os métodos são baseados na entrevista, o que promove a interação e comunicação e permite ao investigador obter um excelente nível de informação. Numa entrevista estruturada com informação preparada, de qual o local, hora e método (gravação utilizada nas entrevistas desta dissertação), o entrevistado é confrontado pela primeira vez e levado a refletir sobre o assunto e a responder, levando a um processo de elaboração de um pensamento e não só, de um dado (Quivy & Campenhoudt, 1995). Numa entrevista, o entrevistador guia o entrevistado num pensamento amplo, na sequência de uma exploração profunda e detalhada que o entrevistador preparou para o participante. Considera-se que deste modo as entrevistas são únicas, na medida do que cada participante partilha com o entrevistador (Rubin & Rubin, 2005). À semelhança do método quantitativo (inquérito por questionário), o método qualitativo (entrevistas) só por si também tem algumas desvantagens (elencadas no quadro abaixo), motivo pelo qual é importante conjugar os 2 métodos, como vários autores mencionam.

Figura 4.7 - Principais vantagens e desvantagens da metodologia qualitativa

Vantagens	Desvantagens
1 - Elevada validade interna	1 - Imprecisão de dados
2 - Riqueza de significados	2 - Lida com poucas amostras
3 - Acesso ao mundo experiencial dos participantes	3 - Dificil aceitação por alguns setores da comunidade científica

Fonte: (Seabra Filipa 2010 – Universidade do Minho – Instituto de Educação e Psicologia) adaptado pelo autor

Optámos por uma entrevista estruturada, onde as perguntas do Anexo D foram previamente formuladas, tendo ao longo da entrevista o cuidado de não nos desviarmos muito das mesmas. O principal motivo desse rigor foi a possibilidade de comparação entre os entrevistados, sobre o mesmo tipo de questões, em que as diferenças apenas devem existir sobre os respondentes e não sobre as perguntas (Quaresma, 2005., Lodi 1974 e Lakatos, 1996).

Na sequência do exposto, partimos para as entrevistas presenciais com gravação e autorização dada, pelos entrevistados. No dia 14/05/2019 realizámos a entrevista com o Dr. Luís Miguel Vieira, Executive Board Member da AFIP – Portuguese Fintech Insurtech Association, com participação do seu colega Dr. João Machado Mota, Member of the Board, da mesma instituição. No dia 23/5/2019 realizámos a entrevista com o Eng.º. António Duarte

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Bandeira responsável pela DTO – Digital Transformation Office do MillenniumBcp. Temos duas visões, que nos foram dadas por altos quadros do setor, uns com responsabilidade nas *fintech* e por outro lado, alguém com responsabilidade na banca.

Vamos abordar as questões colocadas de forma sequencial e de acordo com o guião (Anexo D). Faremos um enquadramento com outros autores às questões colocadas. As menções dos entrevistados serão colocadas em modo de resumo, transcrevendo partes sempre que se justifique. Utilizaremos as siglas – LV (Luís Miguel Vieira), JM (João Machado Mota) e AB (António Duarte Bandeira).

4.2.1 – Entrevistas presenciais

Millennials, é nos dito que é o comboio da economia digital estando em andamento e ninguém quer perder esse comboio, sendo que o impacto económico tenderá a exponenciar-se (Alcarva, 2018). Na sequência dessa interpretação a questão era perceber, **se o aparecimento das fintech advém da necessidade de servir a geração Millennials, ou foi a crise de 2007 que possa ter aberto, as portas às fintech.** Para LV, não teve a ver nem com uma situação nem com a outra, “os principais *enablers* da nossa indústria são a internet, as redes de banda larga e os terminais móveis”. Disse-nos ainda, que tem mais a ver com o desenvolvimento tecnológico, que permite olhar para indústria financeira de uma outra forma. Para AB, a visão é a mesma, que não foi nenhum dos fatores mencionados, mas sim que estas empresas aparecem face ao desenvolvimento tecnológico, “as coisas acontecem no tempo quando têm de acontecer, nomeadamente quando se conjugam um conjunto de circunstâncias em diferentes dimensões (mercado, tecnologia, etc.) para que isso aconteça”. Com soluções tecnológicas, algoritmo em código aberto e baixo custo, criam-se estas oportunidades de globalização com a entrada de novos entrantes fintech.

Depois pretendemos saber, **se o fator de experiência acumulada da banca teria vantagens pelo conhecimento acumulado**, isto partindo da interpretação do *paper* em que o Governador do Banco de Portugal (Costa, 2018) “Embora os bancos tenham a seu favor o (re)conhecimento do público e a capacidade fiduciária acumulada, as suas bases de dados são limitadas geograficamente...”. Para LV e AB, este tema é visto exatamente da mesma forma, o conhecimento advém da vantagem da utilização dos dados e não tanto da experiência acumulada por si só. LV diz-nos “Negócio do futuro Customer *centered* (centrado no cliente) todos dizem que os dados serão o óleo deste negócio, podem ser bancos, ou companhias

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

tecnológicas”. Para JM, diz-nos que a experiência acumulada depende sim, do desenvolvimento de algoritmos, não tem a ver com a banca. “...experiência acumulada, não é em pessoas ou processos, mas sim conhecimento que as novas tecnologias vão ler, só quem tem os dados e tecnologia, tem uma clara vantagem.”

O tipo de negócio também pode ser diferenciador, **atuando as *fintech* em nichos de mercado e a banca num negócio mais abrangente**, qual dos 2 teria vantagem neste posicionamento. As empresas *fintech*, têm a vantagem de inovar e os incumbentes têm a vantagem em termos de escala (Citi 2016). Para LV, nenhuma delas tem vantagem sobre a outra, e apesar das *fintech* atuarem em nichos de mercado, chegam a determinada altura em que pretendem abrir as opções de prestarem mais serviços.

Mencionou-nos LV o facto de em 2016 em Londres ter atribuído 60 novas licenças, algumas com diversos serviços, LV “...a grande vantagem é oferecer tecnologia para substituir a rede capilar da banca tradicional.”, estrutura de custos mais baixos, podem ser refletidas nos clientes, fazendo as mesmas coisas, mas cobrando menos. Para AB analisa esta questão de uma forma um pouco diferente, dividindo as *fintech*, em colaborativas e competitivas com a banca. As competitivas “roem” o osso e as colaborativas são aquelas com as quais temos parcerias. Para AB “Algumas das que trabalham em nicho, temos que as integrar, porque trabalham muito bem alguns modelos de negócio.”

Na sequência de nichos de mercado ou negócio mais abrangente, **falemos de bancos que detém bancos digitais - Millennium BCP com o Activobank e o Novo Banco detém o BEST, que leitura fazer, optar por desenvolvimentos em tecnologia de informação na casa “mãe” ou devem ter bancos digitais**. No essencial a visão de LV e AB, é semelhante, manter essas operações, dado serem centradas numa estratégia de marketing para ter precários distintos, com uma segmentação própria.

As décadas de mudanças tecnológicas que são cada vez mais rápidas, teve lugar inicialmente numa parceria entre os principais bancos centrais e Instituições financeiras ((Arner, Barberis & Buckley, 2016). **A questão para nós, era saber se o desenvolvimento recente de ferramentas (DLT, Big Data, Robô-advisor, Machine Learning, IA, API, etc...) foi derivado ao aparecimento das *fintech*, ou na sequência do que a banca desenvolveu**. Para JM, nenhuma destas ferramentas foram desenvolvidas pela banca ou pelas *fintech*, mas sim por grandes empresas tecnológicas, LV, complementou que o setor bancário sempre as

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

utilizou e que o BCP foi um espelho disso com o desenvolvimento que hoje tem, mesmo antes da 3ª e 4ª geração. AB é da mesma opinião relativamente à análise efetuada por LV, algumas destas tecnologias estão a ser utilizadas no banco, como a *Machine Learning analytics*, que vão ajudar o banco a capturar eficiências adicionais. Segundo AB “...os bancos ao nível destas tecnologias têm que criar competências próprias e integrar a sua utilização no seu “core tecnológico”, potenciando assim a sua utilização e benefícios”.

E com o aparecimento destas ferramentas tecnológicas, qual considera a mais disruptiva. Diz-nos LV, “Que disruptivo será a capacidade de utilizar os dados em seu favor, para análise de risco, marketing etc...” O que nos diz JM, que disruptivo é a API, “Tínhamos uma estrutura de mercado apoiada em *legacy system* (*cobol* ou algo parecido) tudo desenvolvido em casa, custos maciços, economias de escala gigantescas”, com a API temos o software modular, deixam de ser *legacy*. Para AB não nos diz se há uma ferramenta mais disruptiva que outra, menciona que uns dizem que é IA, outros dizem que o *Blockchain*, acrescenta que o importante é a utilização que está a ser feita dessas ferramentas. A capacidade de as integrar nos diferentes modelos de negócio e tirar o melhor proveito da sua utilização é o que poderá vir a diferenciar o valor que estas representam para as diferentes indústrias e setores.

Para os gigantes da internet (*Google, Facebook, Amazon e Apple* etc...) com um enorme poder de mercado, isso combinado com capacidades prodigiosas em otimização e com dados cada vez maiores sobre pessoas mercados e eventos (Dhar, Stein 2016), torna o negócio difícil para os outros operadores. **Era importante ouvirmos a opinião de os nossos entrevistados, pessoas de referência no setor sobre o que pensam do aparecimento das Bigtech – GAFA (*Google, Amazon, Facebook*) e BAT (*Baidu, Alibaba e Tencent*), no negócio dos serviços financeiros.**

Voltamos a verificar algum consenso entre os entrevistados, dado que para LV, trata-se de grandes operadores e uma ameaça muito grande para os bancos, sendo muito difícil a banca lidar com estas empresas LV “... que têm mil milhões de utilizadores, prestando serviços financeiros, e que podem muito rapidamente distribuir esses serviços.” Para AB vê as *Bigtech* como um desafio muito grande, “...temos que ser tão bons ou melhores que eles no negócio onde estamos”, menciona que estas empresas têm uma capacidade financeira muito grande e que a forma de as combater, será oferecendo um serviço diferenciador no mercado onde operamos junto dos clientes. São um desafio que se coloca às diferentes indústrias e não

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

apenas à banca. Veja-se o caso da Amazon no retalho - o potencial de disrupção destas empresas nas áreas onde operam é enorme, pelo que a capacidade que temos de ter para encontrar soluções que vão ao encontro das necessidades dos nossos clientes, tem que ser enormes, evitando assim um “*churn*” na nossa base, para este tipo de operadores, é essencial.

Em 2018 na sequência da 1ª *fintech Meeting* do Banco de Portugal, falou-se da Diretiva dos serviços de pagamentos revista (DSP2) que no momento decorria a fase final da transposição desta diretiva para o ordenamento jurídico, que vem contribuir para um mercado único, eficiente, inovador e promotor da concorrência (Rosalino, 2018). **É este tema que nos leva a perguntar, se esta disrupção transformacional poderá potenciar o crescimento das atuais *fintech* e o aparecimento de outras.** Sobre esta questão, LV acredita que claramente vai acontecer um *open banking*. AB, menciona-nos que a banca tem também que se posicionar como agregador, que continua a haver a perceção por parte do cliente que a banca é uma industria mais segura que as restantes no que concerne à guarda dos valores e esse é um capital que tem de continuar a ser preservado. Acrescentou ainda “Tenho muitas dúvidas sobre a disponibilidade das pessoas para colocar todos os seus recursos nas *fintech*. Estarão disponíveis para as conhecer e utilizar, mas de forma consciente e equilibrada. Penso que a banca continua a ter um papel importantíssimo e uma imagem de garantia de segurança que ainda não tem paralelo na indústria”.

O tema da regulação e supervisão esteve presente desde o projeto de investigação, destacámos claramente um documento (CBSB, Doc. BIS, 2018), que nos diz – as *fintech* levantam questões que vão além do escopo da supervisão prudencial... como salvaguardar a privacidade de dados e garantir segurança cibernética e proteção ao consumidor. Isso levou-nos a efetuar uma pergunta que pode parecer tendenciosa. **Contrariamente às *fintech* a banca tem demasiada supervisão e regulamentação.** Esta foi a pergunta que originou menos consenso entre os entrevistados, as divergências são saudáveis e resultam de diferentes formas de ver o problema. Para LV, não sabe se a banca tem uma excessiva regulamentação e supervisão, existindo sim uma carga excessiva de custos de *compliance*, e pelo que se sabe as *fintech* também são reguladas. Já JM, não concorda com a forma como a questão está colocada, porque assume uma realidade que não existe, se fossem 2 empresas distintas na mesma atividade e fossem reguladas e supervisionadas de forma distinta haveria um problema, mas não é o caso. Segundo JM, “Atividades diferentes praticam banca e as *fintech*, por isso, são reguladas e supervisionadas de formas diferentes, ou seja, as *fintech* não criam

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

moeda, não aceitam depósitos.” Para AB a visão é diferente. A banca é escrutinada como nunca o foi, resultado de alguns erros cometidos no passado, mas é fundamental garantir o mesmo “*level playing field*” para todos os operadores do mercado. Disse-nos se jogarmos no mesmo campeonato e campo, as regras têm de ser as mesmas, ninguém pode sair beneficiado ou prejudicado por este motivo.

Em nosso entender só fazia sentido terminar a entrevista com a pergunta; **se os bancos e as *fintech/Bigtech*, são parceiros ou concorrentes**, é uma pergunta que vai complementar o estudo central desta dissertação – O desafio da banca face às *fintech*. Para LV, as *Bigtech* constituem uma grande ameaça, sendo que no caso das *fintech* existe com a banca a possibilidade de grande parceira, mas também uma grande possibilidade dos novos entrantes (*fintech*) atuarem individualmente no mercado. Quanto a AB, há espaço para serem parceiros e já o são em muitas áreas, tendo mencionado que existem *fintech* com um modelo de negócio muito interessante. Disse-nos que é também claro que a banca tem de acompanhar esta evolução, quer através de desenvolvimentos internos, quer de parcerias a fazer com algumas destas empresas. AB mencionou “É importante também perceber que é através deste mecanismo que algumas “*fintech*” podem sobreviver, uma vez que a banca, através dos seus clientes, pode dar escala e crescimento que de outra forma seria muito difícil conseguir”.

4.2.2 – Síntese da análise às entrevistas

Como observámos nas entrevistas efetuadas aos intervenientes (resumo condensado, Anexo E), existem de facto muitas ideias que são coincidentes, mas também algumas questões com opiniões divergentes, não sendo de todo problemático, antes pelo contrário, levando-nos a pensar sobre os assuntos profundamente e tentar interpretar as diversas opiniões.

Na ótica dos entrevistados, não foi nem a crise de 2007 nem o facto de servir a geração *Millennials* que ditou o crescimento das *fintech*, mas tão somente o facto do desenvolvimento tecnológico e as próprias exigências do mercado (clientes mais exigentes). É dada muita relevância ao conhecimento que vem mais da utilização dos dados das novas tecnologias, do que propriamente da experiência acumulada do passado. A banca tem a confiança do cliente, o que é muito importante na prestação de serviços financeiros. As pessoas não mudam facilmente de banco, há custos de mudança e como vimos os clientes valorizam a relação personalizada, algo que os bancos têm. É nos dito que as *fintech* têm o seu negócio, muito

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

repartido em nichos de mercado, com menos custos e maior assertividade, sendo que, a banca tradicional pode aproveitar essa valência das *fintech*, para sub-contratar nas áreas, onde estas são mais eficientes. Por outro lado, isto também permite que as *fintech* possam substituir os bancos, onde estes se mostrem menos eficientes.

É perfeitamente consensual entre os entrevistados, que banca detentora de operadores digitais (*Best* e *AtivBank*) tem uma estratégia de Marketing, para ter precários distintos, para clientes diferentes. Entendem que não existem ferramentas disruptivas e que o que é realmente disruptivo é a capacidade de utilizar os dados e de integrar diferentes modelos de negócio. O aparecimento das *bigtech*, empresas de grande dimensão e de elevada capacidade tecnológica que podem rapidamente distribuir os seus serviços por milhões de utilizadores, é uma preocupação que a banca deve ter. No entanto é mencionado que a banca tem que fazer tão bem ou melhor que esses operadores.

A DSP2 veio liberalizar o mercado e criou a capacidade de uma concorrência que daqui para a frente será mais incisiva. Por um lado, diz-se que vai haver um *open banking*, por outro pensa-se que os clientes vão colocar com moderação os seus recursos em outras empresas fora do setor bancário. O tema que criou na realidade mais divergência foi o tema da regulamentação e supervisão. Do lado dos entrevistados da AFIP, dizem não saber se a banca tem excessiva regulamentação e supervisão, pensam é haver excessivos custos de *compliance*. Acresce que entendem que a banca e *fintech* praticam atividades diferentes, por isso são reguladas e supervisionadas de formas diferentes. Pelo lado do entrevistado da banca, pensa-se que sendo o mesmo “campeonato”, tem que se jogar com as mesmas regras, o que nos parece perfeitamente legítimo.

Sobre a última questão, se os veem como concorrentes ou parceiros, os entrevistados têm a mesma visão - em determinados negócios podem ser parceiros, noutros serão concorrentes, sendo que as *bigtech* podem ser uma grande ameaça como concorrentes. Foi-nos ainda dito que no caso das parcerias, as *fintech* poderão beneficiar com os clientes bancários e ganhar escala para sobreviverem.

V - Considerações finais e conclusões

Não temos como pretensão com esta dissertação conseguir verdades absolutas, mas face ao crescimento das *fintech*, parece-nos óbvio que existe um desafio que está colocado aos operadores tradicionais (bancos). Sendo o mercado sensivelmente o mesmo, mas com mais

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

operadores, a concorrência aumenta, mas muitas vezes as dificuldades transformam-se em oportunidades e são esses desafios que fazem crescer as instituições.

Com base no mencionado na introdução, compete-nos comentar os resultados obtidos através das perguntas efetuadas no projeto de investigação (Quais os desafios da banca face às *Fintech* – Regulamentação e Supervisão?) e das 5 sub-perguntas desse trabalho inicial, que eram: 1 - O que é uma *fintech*? 2 - Quais os serviços que prestam? 3 - Como atuam as *suptech* e as *regtech* sobre as *fintech*? 4 – Que tipo de tecnologias estão a implementar? e 5 – As *fintech* são parceiros ou concorrentes da banca?

A resposta ao tema da pergunta de investigação, resulta do conjunto das respostas às 5 sub-perguntas. Já sobre o tema da regulação e supervisão para as *fintech/bigtech*, o mesmo ainda não é perfeitamente claro. Pensamos que a melhor definição e conclusão que podemos tirar é resumida pelo Administrador do BdP (Rosalino, 2017), quando nos diz “... intervenções prematuras podem prejudicar a inovação.” No entanto, parece-nos ser um tema que requer uma análise prioritária, dado atuarem no mercado financeiro, com as implicações que isso tem. Sobre o que é uma *fintech*, como pudemos ver ao longo desta dissertação, trata-se de uma financeira tecnológica assente na inovação e no desenvolvimento de ferramentas tecnológicas, que atua em mercado específicos, sendo o digital a “cara” do modelo. Os serviços prestados são todos os que a banca tradicional presta - crédito, pagamentos, transferências etc. A atuação futura das *suptech* e *regtech* pode ser importante não só para as *fintech* como também para os bancos, dado o desenvolvimento em IA, *Big data* e o aprimorar de algoritmos poderem ajudar todos os operadores no cumprimento das obrigações legais, impostas pelos reguladores e supervisores. As tecnologias foram o fator com maior preponderância para esta nova vaga de *fintech*, inclusive mencionado pelos entrevistados de forma unanime - não terá sido tanto a crise de 2007 nem a questão geracional a despoletar essa necessidade, mas antes o desenvolvimento tecnológico, que proporcionou o surgimento de uma geração com o banco nas mãos. O desenvolvimento das ferramentas tecnológicas (DLT, *Big Data*, IA, ML, etc...), exige que o operador bancário, ajuste e desenvolva essas ferramentas para ser competitivo nos mercados financeiros. Concluímos que o desenvolvimento tecnológico foi um dos grandes impulsionadores do surgimento das *fintech/bigtech*.

Como vimos ao longo da tese, reforçado pela visão dos entrevistados, existe espaço para os diversos operadores, banca e *fintech*, atuarem no mercado, como parceiros e concorrentes. Os próprios bancos têm em *fintech* dentro da casa mãe.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Para termos uma visão crítica e reflexiva, entendemos que foi importante a revisão da literatura de vários autores, muitos deles com visões completamente díspares sobre os temas, mas que só valorizam o trabalho. A nossa ambição era ir mais longe o mais longe possível na análise, motivo pelo qual efetuámos um trabalho de campo, com questionários e entrevistas, através do qual pretendemos perceber a visão dos que utilizam o mercado financeiro digital e dos que não o utilizam, bem como a visão dos entrevistados, que estão envolvidos nestes setores. Existe um fator que poderá abrir ainda mais o mercado, a DSP2 - permite que qualquer entidade tenha acesso a uma conta de pagamentos ou depósitos à ordem, desde que autorizado pelo seu titular, através dos *Third Party Providers* (TPPS), podendo dar ordens de pagamento e transferência de fundos em nome dos clientes finais (CBSB, BIS, 2018). Associados a este sistema, surgem o AIS¹¹ – Serviços informação sobre contas e o PIS¹² – Serviços de iniciação de pagamentos.

Pela análise da metodologia quantitativa, ficou claro que quem trabalha no setor financeiro utiliza mais o digital e tem um maior conhecimento sobre *fintech*. Um dado que retivemos foram os motivos escolhidos para abrir conta nas *fintech* – menos custos, comodidade e facilidade na abertura de conta. A banca tem que perceber que terá de melhorar nestes indicadores. Verificamos que existe ainda um desconhecimento grande sobre *fintech* e uma fraca utilização das mesmas (apenas 11% dos inquiridos), mas também recolhemos a informação que 25% dos inquiridos, se viessem abrir conta no digital, já optavam pelas *fintech/Bigtech*. Uma nota positiva para os bancos, por ainda ser o setor mais relevante, mas também um alerta, que não podem parar de olhar para o lado. Uma análise que registamos, é que o atendimento personalizado (entenda-se presencial), foi o motivo mais invocado para a não utilização dos serviços financeiros *online*. É um tema com que as *fintech* têm de se debater face à ausência de balcões físicos por parte destes operadores, mas que se torna uma vantagem para os bancos.

Na metodologia qualitativa, podemos concluir que apesar de alguma divergência de opinião entre os entrevistados, no essencial estiveram de acordo. O fator de divergência entre os entrevistados assenta em por um lado, pensar-se que deve haver mais regulamentação e supervisão para as *fintech* e por outro lado, dizer-se que não fazem o mesmo tipo de negócio no mercado e como tal, não carecem das mesmas análises e procedimentos. São unânimes, relativamente à existência de espaço para todos os operadores e à opinião de que estes devem atuar no mercado como parceiros sempre que se justifique, ou como concorrentes. Dão uma

¹¹ AIS - Vão permitir agregar numa única aplicação, ou website, informação sobre contas detidas.

¹² PIS - Oferece a possibilidade de iniciar operações de pagamento online, sem que o cliente tenha que agir diretamente com o seu operador.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

nota final, que as *bigtech* serem uma preocupação que a banca deve ter, pela elevada capacidade tecnológica destas empresas.

Consideramos que o trabalho efetuado e o método utilizado (estudo de caso), assente na revisão da literatura, na análise de mercado e principalmente, nos dados quantitativos e qualitativos obtidos, demonstram que existe um desafio para a banca, mas que atuando em parceria sempre que se justifique, ou em concorrência, a banca e as *fintech* são compatíveis no mercado. Uma grande preocupação que não conseguimos quantificar, é qual o impacto que as *bigtech* poderão ter neste setor de atividade.

Limitações e sugestões para a Investigação.

Este estudo tem algumas limitações, apesar de termos tentado dentro das nossas possibilidades, ir o mais longe possível na pesquisa de informação. Existe uma limitação nos questionários, uma vez que a amostra obtida não inclui todos os mestrados do ISCTE. A amostra apenas permite tirar conclusões em relação às pessoas que foram inquiridas, não sendo possível extrapolar para o universo, mesmo que seja o de estudantes de mestrado do nosso país. Como trabalho futuro seria também importante questionar outros cidadãos, de outras atividades profissionais, por forma a termos um universo mais abrangente. O estudo dos fatores correlacionados com a escolha de *fintech* por parte dos inquiridos será algo interessante de estudar. Sugerimos que para futuras investigações se entreviste um maior número de intervenientes com responsabilidades nestes operadores (*fintech* e bancos).

O estudo estará sempre em atualização, face à velocidade da própria tecnologia e ao grande dinamismo do mercado financeiro. No entanto, do nosso entendimento, este trabalho tratou-se de um contributo para esta temática.

Referências Bibliográficas

- Aghaei, S., Nematbakhsh, M. A., & Farsani, H. K. 2012. Evolution of the world wide web: From Web 1.0 to Web 4.0. *International Journal of Web & Semantic Tecnology*, p.3
- Agostinho, A. (2016) Banca Digital, Disponibilidade de Clientes e Influência da Inovação na Banca de Retalho - Dissertação de Mestrado em Estratégia e Gestão Empresarial, Universidade Europeia.
- Agostinho, A. (2016). Banca Digital: Disponibilidade de Clientes e Influência da Inovação na Banca de Retalho - Dissertação de Mestrado. Universidade Europeia.
- Alcarva, P. (2018), Banca 4.0, Coimbra, editor: Conjuntura Atual Editora pp. 40-194
- Allchin, C., Matt A., Aaron F., Ted M., (2016) Oliver Wyman, paper – Modular Finacial Services – The New Shape of the Indsutry pp.1-7
- Almas, D. (2017), “ETF Matic. Potugueses entre os principais clientes da primeira gestora robótica de patrimónios” Disponível em: <https://observador.pt/2017/12/13/etfmatic-portugueses-entre-os-principais-clientes-da-primeira-gestora-robotica-de-patrimonios/>
- Almeida, L. & Freire, T. (2000). Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação. Braga: Psiquilíbrios.
- Alves, M. P. (2017). Os desafios digitais no mercado segurador. Em A. M. Cordeiro, A. P. Oliveira, & D. P. Duarte, *Fintech - Desafios da Tecnologia Financeira*. Almedina. (pp. 33-51).
- Arner, D., Janos Barberis e Ross Buckley (2015) “THE EVOLUTION OF FINTECH: A NEW POST-CRISIS PARADIGM?” University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper No. 2015/047, [2016] UNSWLRS 62 UNSW pp. 4-9
- Arner, D., Janos Barberis e Ross Buckley (2016). “Fintech, Regtech and the Reconceptualization of Financial Regulation”. Forthcoming: *Northwestern Journal of International Law and Business*. pp. 4-26
- Banco de Portugal (2018) Relatório de estabilidade financeira pp. 112-115, Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/ref_12_2018_pt.pdf
- Barroso, P. D. (2017). Fintech e seguros. Em A. M. Cordeiro, A. P. Oliveira, & D. P. Duarte, *Fintech - Desafios da Tecnologia Financeira* (pp. 17-20). Almedina.
- Barradas, Ricardo., Sandro Mendonça (2018) Aula Dinâmicas Setoriais e Mercados Capitais. Modelo ECP – Estrutura, Comportamento e Performance e Aula 3.
- Berger, A., R. Demsetz, and P. E. Strahan (1999). The consolidation of the financial services industry: Causes, consequences, and implications for the future. *Journal of Banking and Finance* 23, pp. 135–194.
- Betterment (2019). “The Fintech 250: The Top Fintech Starups of 2018” Disponível em: <https://www.betterment.com/press/newsroom/the-fintech-250-the-top-fintech-startups-of-2018/>
- Binham, (2016), Caroline. UK regulators are the most fintech friendly. *Financial Times*, 12 set. 2016. *Financial & Markets Regulation*. Disponível em: <<https://www.ft.com/content/ff5b0be4-7381-11e6-bf48-b372cdb1043a>>

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- Bogers, M., & Horst, W. 2014. Collaborative prototyping: cross- fertilization of knowledge in prototype-driven problem solving. *Journal of Product Innovation Management*, pp.744-764.
- Caetano., Catarina Rebelo (2016), Millennials e M-Banking: o caso do Millennium bcp (Tese de Mestrado, não publicada, UCP, Católica Porto Business School).
- Camões, F. (2018), Paper disciplina, Macroeconomia e Análise Conjuntura – Modelo ciclos económicos reais. Mestrado Economia Monetária e Financeira.
- Cardoso, S. M. (2007). O dualismo cultural: Os luso-caboverdianos entre a escola, a família e a comunidade (Estudo de caso). Braga: Universidade do Minho. Instituto de Educação e Psicologia (Tese de Doutoramento).
- Carvalho, V. (2016), A necessidade de adaptação dos bancos á realidade digital. Dissertação de Mestrado em Gestão de Empresas, Lisboa, ISCTE. P.40
- CBSB, Basel Committee on Banking Supervision. Sound Practices - Implications of fintech developments for banks and bank supervisors, February 2018. Bank for International Settlements 2018.ISBN 978-92-9259-128-1 (online). <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf> pp.4-42
- Citi GPS: Global Perspectives & Solutions (2016) Digital Disruption – How Fintech is forcing to a tipping point. Disponível em: <https://www.privatebank.citibank.com/home/fresh-insight/citi-gps-digital-disruption.html> pp. 4-95
- Citi GPS: Global Perspectives & Solutions (2016) Digital Disruption – How Fintech is forcing to a tipping point. **Menção Jamie Dimon**, CEO JP Morgan Disponível em: <https://www.privatebank.citibank.com/home/fresh-insight/citi-gps-digital-disruption.html> p.2
- Cordeiro, A.M. e Oliveira, A.P e Duarte, D.P., (2017) FinTech, Desafios da Tecnologia Financeira. Coimbra: Edições Almedina.
- Costa, Carlos da Silva (2018), “ No grande encontro banca do futuro” Sessão de encerramento do Governador do Banco de Portugal. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/intervencoes/intervencao-do-governador-carlos-da-silva-costa-no-grande-encontro-banca-do-futuro>
- Cui, A. S., & Wu, F. 2016. Utilizing customer knowledge in innovation: antecedents and impact of customer involvement on new product performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, pp. 516-538.
- Davidson, Alistair & Copulsky, Jonathan. 2006. Managing webmavens: relationships with sophisticated customers via the internet can transform marketing and speed innovation. *Strategy & Leadership*, 34(3): pp. 14-22.
- DeNederlandscheBank (2015). “Technological innovation and the Dutch financial sector” Disponível em: https://www.dnb.nl/en/binaries/Themaonderzoek%20%20uk_tcm47-336322.PDF
- DeYoung, R., D. Evanoff, and P. Molyneux (2009). Mergers and acquisitions of financial institutions: A review of the post-2000 literature. *Journal of Financial Services Research*.
- Dhar, V. (2016). When to trust robots with decisions, and when not to. *Harvard Business Review*.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- Dhar, V. and Roger Stein (2017) MIT Sloan School Working paper 5183-16 “fintech platforms and strategy” Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/320074351_FinTech_platforms_and_strategy pp.3-30
- Dietz, M., Khanna, S., Olanrewaju, T., & Rajgopal, K. (Fevereiro de 2016). Cutting through the noise around financial technology. Obtido de McKinsey & Company Financial Services
- Dinheiro Vivo, (2019) EuroStat – “Europa vive o pior momento económico desde a última recessão” Disponível em: <https://www.dinheirovivo.pt/economia/europa-vive-o-pior-momento-economico-desde-a-ultima-recessao/>
- Ernst & Young. (2016). UK FinTech On the cutting edge: An evaluation of the international FinTech. Disponível em : <http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-UK-FinTech-On-the-cuttingedge/%24FILE/EY-UK-FinTech-On-the-cutting-edge.pdf>
- EY.(2018) papers - The future of fintech and financial services What’s the next big bet? **Menção Peter Klein p.4** Disponível em: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet/\\$FILE/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet/$FILE/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet.pdf)
- EY.(2018) papers - The future of fintech and financial services What’s the next big bet? **Menção Varun Mittal p.4** Disponível em: [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet/\\$FILE/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet/$FILE/EY-the-future-of-fintech-and-financial-services-whats-the-next-big-bet.pdf)
- Feedzai (2019) Disponível em: <https://feedzai.com/>
- Greenwood, R. and D. Scharfstein (2013). The growth of modern finance. *Journal of Economic Perspectives* 27(2), pp. 3–28.
- Haddad Cristian., Lars Hornuf (2018) The emergence of the global fintech Market: economic and technological determinants. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11187-018-9991-x> p.3
- Haddad, C. & Lars Hornuf (2016). The Emergence of the Global Fintech Market: Economic and Technological Determinants. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2830124 p.2
- Hennart, J.-F., & Zeng, M. (2002). Cross-Cultural Differences and Joint Venture Longevity. *Journal of International Business Studies*, Vol. 33.
- Hoder, F., Michael W., Juliana S., Gabriela B., (2016) Oliver Wyman paper – A revolução Fintech. P.18
- Hoyer, W. D., Chandy, R., Dorotic, M., Krafft, M., & Singh, S. S. 2010. Consumer cocreation in new product development. *Journal of service research*, pp. 283-296
- IBM. (s.d.). Big Data Analytics. Obtido em 23 de Janeiro de 2018, de IBM Analytics: <https://www.ibm.com/analytics/hadoop/big-data-analytics>
- Jeppesen, L. B. 2005. User toolkits for innovation: consumers support each other. *Journal of Product Innovation Management*.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- Katori, Fernanda (2017) Impactos das Fintechs e do Blockchain no sistema financeiro: Um análise crítico-reflexiva, Curso Graduação em Ciências Contábeis. Universidade de Brasília
- Kotler, P. e Kartajaya, H. e Setiawan, I. (2017). Marketing 4.0 Coimbra: Conjuntura Atual Editora.
- Kozinets, R. V., Hemetsberger, A., & Schau, H. J. 2008. The wisdom of consumer crowds collective innovation in the age of networked marketing. *Journal of Macromarketing*, 28(4): pp. 339-354.
- Leal, D. A. (2017). Aspetos jurídicos da análise de dados na internet (big data analytics) nos setores bancário e financeiro: proteção de dados pessoais e deveres de informação. Em A. M. Cordeiro, A. P. Oliveira, & D. P. Duarte, *Fintech - Desafios da Tecnologia Financeira* (pp. 75-202). Almedina.
- Leão, E., P. Leão e S. Lagoa (2011) *Política Monetária e Mercados Financeiros*, 2ª edição Lisboa, Editor Manuel, Robalo.
- Lee, David K.C. and Teo, Ernie G. S. (2015). Emergence of Fintech and the Lasic Principles Social Science Research Network. p1-17.
- Liu, J. (2010). A conceptual model of consumer sophistication. *Innovative Marketing Journal*,
- Mackenzie, A (2015) *The Fintech Revolution*. London Business School Review, v. 3, pp. 50–53.
- Lopes, J. (2015). Generalização cartográfica com recurso à inteligência artificial -Dissertação Doutoramento em ciências geofísicas e da geoinformação, Lisboa, Faculdade de Ciências.
- Mateus, J. (2016). “Quem pode salvar Portugal em 2017?”. *Expresso*, p.77.
- Maya, M. (2018). Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/banca---financas/detalhe/miguel-maya-diz-que-e-fundamental-regras-iguais-para-banca-e-grandes-tecnologicas>
- Miguel, A. (2018) “A decisão de Investimento” paper (ISCTE) – Finanças das Empresas
- Milkau, U., & Bott, J. 2015. Digitalisation in payments: From interoperability to centralised models?. *Journal of Payments Strategy & Systems*,: pp. 321-340.
- Minayo, M., & Sanches, O. (1993). Qualitativo-Quantitativo. Oposição ou complementaridade? *Cadernos de saúde pública*, 9 (3), 239-262. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>
- Moreira, J. M. (2006). Investigação quantitativa: Fundamentos e Práticas In. J. A. Lima & J. A. Pacheco (Org.). *Fazer Investigação. Contributos para a elaboração d e dissertações e teses*. Porto: Porto Editora. pp.41-84.
- Moura, C. (2017). FinTech e regulação no mercado bancário. Em A. M. Cordeiro, A. P. Oliveira, & D. P. Duarte, *FinTech - Desafios da Tecnologia Financeira* (pp. 21-32). Lisboa: Almedina.
- Muzalska, Anna (2018), Comunicação em conferência na Quidgest em Dezembro de 2018“ “How to implemente a fintech technology and Strategy”.
- N26 (2019) Disponível em: <https://n26.com/en-eu/>
- Nan, N., & Kumar, S. 2013. Joint effect of team structure and software architecture in open source software development. *IEEE Transactions on Engineering Management*, pp. 592-603

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- Negócios Online (2018) Google conquista licença bancária na europa 27 Dezembro 2018 às 10:53. Negócios. Disponível: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/google-conquista-licenca-bancaria-na-europa>
- Negócios, (2018) O que são e que vantagens trazem os ETF, Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/trading/detalhe/o-que-sao-e-que-vantagens-trazem-os-etf>
- Oliveira, F. (2018) vice presidente CMVM ao jornal de negócios 19.09.2018 “Fintech Regtech e Supotech: uma geografia financeira em constante mutação” Disponível em: <http://www.cmvm.pt/pt/Comunicados/Intervencoes-publicas/Pages/artigo-opiniao-vp.aspx> p.10
- Passos, Danielle (2017), Organizações na era pós-industrial: A complexidade, as fintech e os bancos. Dissertação de Mestrado em Gestão, Lisboa, ISCTE. P.40
- Peixoto, Marisa (2018), As Fintech como Instrumento de Desenvolvimento: O caso de Moçambique, Dissertação de Mestrado em Estratégia de Investimentos e Internacionalização, ISG – Business & Economics School
- Peppers, Don & Rogers, Martha Ph. D. 1999. The One to One Manager: Real-World Lessons in Customer Relationship Management. New York: Currency Doubleday
- Perestrelo, M. (2005) Prospetiva: Planeamento estratégico num contexto de desenvolvimento regional. Tese de Doutoramento, Lisboa, ISCTE.
- Philippon, T. (2016) NBER WORKING PAPER SERIES “THE FINTECH OPPORTUNITY” Disponível em: <https://www.nber.org/papers/w22476.pdf> pp.11-14
- Pires, A. (2018), “Inteligência artificial aplicado às finanças” Disponível em: <http://www.sabe.com.br/blog/detalhe/inteligencia-artificial-aplicada-as-financas>
- Quaresma, Valdete (2005) menção Lodi (1974) Lakatos, (1996). Aprendendo entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. Tese. Revista eletrônica dos pós-graduandos em Sociologia política da UFSC.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1995). Manual de investigação em ciências sociais. Lisboa: Gradiva.
- Radaelli, A., Pelayo Olea (2017), papers - Startups Fintech: uma análise a partir do radar da inovação. Menção p.6 conforme Carleial (2011 p.118)
- Raize (2019) Disponível em: <https://www.raize.pt/>
- Revolut (2019). Disponível em: <https://www.revolut.com/en-PT/>
- Rosalino, H. (2017) ao ECO “ BdP tem uma atitude de abertura em relação às fintech”, Disponível em: <https://www.bportugal.pt/intervencoes/entrevista-do-administrador-helder-rosalino-ao-eco-bdp-tem-uma-atitude-de-abertura-em> pp.1,4 e 7
- Rosalino, H. (2018). “Na 1ª Fintech Meeting do Banco de Portugal”. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/intervencoes/intervencao-de-abertura-do-administrador-helder-rosalino-na-1a-fintech-meeting-do-banco>
- Rosalino, H. (2017) ao ECO “ BdP tem uma atitude de abertura em relação às fintech” <https://www.bportugal.pt/intervencoes/entrevista-do-administrador-helder-rosalino-ao-eco-bdp-tem-uma-atitude-de-abertura-em> p.4
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (2005). Qualitative interviewing: The art of hearing data (2nd Edition). Thousand Oaks: Sage Publications.

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- SABE, (2018) Disponível em: <http://www.sabe.com.br> Inteligência artificial aplicado as finanças
- Santos, R. (2017) As Fintech na geração Millennials – Dissertação de Mestrado em Estratégia de Investimento e Internacionalização, Instituto Superior Gestão.
- Schindele, A. and Szczesny, A. (2016) The impact of Basel II on the debt costs of German SMEs. *Journal of Business Economics* 86, 197–227.
- Schuchmann, D., & Seufert, S. (2015). Corporate Learning in Times of Digital Transformation: A Conceptual Framework and Service Portfolio for the Learning Function in Banking Organisations. *International Journal of Advanced Corporate Learning (iJAC)*, 8.
- SEPA (2019), O que é o sistema SEPA, Disponível em: https://www.activobank.pt/SiteCollectionDocuments/Montra_PT/Contas/Simples/SEPA.pdf
- Serapioni, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciências da Saúde Colectiva*, 5 (1), 187-192. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7089.pdf>
- Singh, S. and Komal, M. (2009) Impact of ATM on customer satisfaction (A comparative study of SBI, ICICI & HDFC bank), *Business Intelligence Journal* 2, 276-287.
- Stam, E. and E. Garnsey (2007) Entrepreneurship in the knowledge economy, Centre for Technology Management (CTM) Working Paper, No. 2007/04. Available at: <http://ssrn.com/abstract=1923098>. Thornton
- Tapscott, Don; Lowy, Alex; Ticoll, David. 1998. *Blueprint to the Digital Economy: Creating Wealth in the Era of E-Business*. New York: McGraw-Hill.
- Yin, R.(1994), *Case study research: Design and methods* (2nd Ed), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Anexos

Anexo A – Questionário aos inquiridos (pág. 52 à 60)

Apêndice: Inquérito

O desafio da Banca face às financeiras tecnológicas (Fintech)

Prezado Sr. / Sra.,

Sou aluno do **Mestrado de Economia Monetária e Financeira do ISCTE** e estou a efetuar a tese sobre: **O desafio da banca face às fintech**

Trata-se de uma investigação académica em que as respostas serão alvo de tratamento estatístico, estando garantida a sua total confidencialidade (política de privacidade incluída) dos dados, em nenhum momento será identificado.

Nota. O questionário só será finalizado, respondendo a todas as questões. O tempo estimado é de 6 minutos.

Completar este breve questionário vai ajudar-me a obter melhores resultados!

1. Indique-nos a sua idade.

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta, de preferência indicando a idade (numérico) na primeira opção. NR - Não resposta

- ☐ Indique-nos aqui a sua idade (numérico)
- ☐ NR

2. Diga-nos qual o seu sexo.

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ NR

3. Quais as suas habilitações académicas?

Instruções de pergunta: Selecione o último grau académico efetuado.

- ☐ Bacharel
- ☐ Licenciatura

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTech

- ☐ Pós-graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado
- ☐ NR
- ☐ Outra - indique-nos qual...

4. Qual o Mestrado que está a frequentar?

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta

- ☐ Administração Pública
- ☐ Arquitectura
- ☐ Ciência Política
- ☐ Comunicação Cultural e Tecnologias de Informação
- ☐ Contabilidade
- ☐ Economia
- ☐ Economia da concorrência e da empresa
- ☐ Economia Monetária e Financeira
- ☐ Empreendedorismo e Estudos da Cultura
- ☐ Engenharia Informática
- ☐ Engenharia Telecomunicações e Informática
- ☐ Estudos Urbanos
- ☐ Finanças
- ☐ Gestão
- ☐ Gestão Serviços Tecnologia
- ☐ Gestão Sistema Informação
- ☐ História Moderna e Contemporânea
- ☐ Política de Desenvolvimento de Recursos Humanos
- ☐ Psicologia Social e das Organizações
- ☐ Serviço Social
- ☐ Sociologia
- ☐ NR
- ☐ Outro - indique-nos qual...

5. Indique a sua área de atividade.

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta.

- ☐ Apenas Estudante

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTech

- ☐ Banca
- ☐ Comércio
- ☐ Consultoria
- ☐ Indústria
- ☐ Outras financeiras não tecnológicas
- ☐ Fintech
- ☐ Seguros
- ☐ Serviços de apoio social
- ☐ Serviços de engenharia
- ☐ Outros serviços
- ☐ Tecnologias de Informação
- ☐ Reformado
- ☐ NR
- ☐ Outra indique-nos qual...

6. Costuma efetuar compras na internet? Se sim, indique-nos com que frequência.

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta

- ☐ NÃO faço compras na Internet
- ☐ 7 ou mais compras por semana
- ☐ 3 a 6 compras por semana
- ☐ 1 a 2 compras por semana
- ☐ 1 a 3 compras por mês
- ☐ NR
- ☐ Outra indique-nos qual...

7. Indique-nos qual ou quais o(s) serviço(s) que adquire/utiliza através da internet?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas

- ☐ Nenhum
- ☐ Alojamento
- ☐ Ramo automóvel
- ☐ Ramo seguros
- ☐ Serviços financeiros

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

- ☐ Supermercado
- ☐ Vestuário
- ☐ Viagens
- ☐ Objetos- (telemóveis, artigos informáticos, relógios, artigos decoração, etc...)
- ☐ NR
- ☐ Outro(s) - indique-nos qual ou quais ...

8. Se indicou "serviços financeiros" ou "ramo seguros", adquiridos/usados através da internet, indique-nos qual ou quais.

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

- ☐ Não utilizo serviços financeiros internet/digitais
- ☐ Abertura conta
- ☐ Consulta saldos
- ☐ Créditos
- ☐ Investimentos
- ☐ Pagamentos
- ☐ Seguros
- ☐ Transferências
- ☐ NR
- ☐ Outro(s) - indique-nos qual ou quais...

9. Se já utilizou alguns dos serviços mencionados na pergunta anterior através da internet, em qual ou quais destes operadores o efetuou?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

- ☐ Não utilizo serviços financeiros digitais/internet
- ☐ Banca
- ☐ Empresas Financeiras tecnológicas (Exemplos; Raize, Revolut, Clickinvest, Betterment N26 etc...)
- ☐ Crédito especializado (ex: Cofidis, Cetelem etc...)
- ☐ Para-Bancários: Leasing, factoring, confirming, etc...
- ☐ Seguradoras
- ☐ SIBS (Sociedade Interbancária de Serviços): MB WAY
- ☐ NR
- ☐ Outro(s) operador(es) - indique-nos qual ou quais...

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

10. Se NUNCA utilizou serviços financeiros online, diga-nos qual ou quais os motivos para ainda não o ter efetuado?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

- ☐ JÁ UTILIZEI
- ☐ Falta de segurança
- ☐ Falta de conhecimento da sua existência
- ☐ Pouco à vontade com internet
- ☐ Prefiro o atendimento personalizado
- ☐ NR
- ☐ Outro(s) motivo(s) - indique-nos qual ou quais...

11. Qual o principal banco com que trabalha?

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta

- ☐ Não tenho conta bancária
- ☐ MillenniumBCP
- ☐ CGD
- ☐ NovoBanco
- ☐ Santander
- ☐ BPI
- ☐ Montepio Geral
- ☐ Bankinter
- ☐ Crédito Agrícola (CCAM)
- ☐ Best
- ☐ Big Online
- ☐ ActivBank
- ☐ NR
- ☐ Outro(a) - Indique-nos qual...

12. Se na pergunta anterior mencionou um banco, utilizando internet/digital na sua relação com o mesmo diga-nos qual o seu grau de satisfação.

Instruções de pergunta: (1- muito insatisfeito / 5 - muito satisfeito) NU/NC - Não utiliza ou não tem conta bancária NR- Não resposta

1

2

3

4

5

NU/NC

NR

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

Grau de satisfação



13. Fintech - São empresas tecnológicas que prestam serviços financeiros. Das fintech abaixo mencionadas, diga-nos qual ou quais já ouviu falar?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

- ☐ Nunca ouvi falar de fintech
- ☐ Betterment
- ☐ Clickinvest
- ☐ Easyvest
- ☐ Easypay
- ☐ ETF Matic
- ☐ Feedzai
- ☐ N26
- ☐ Raisin
- ☐ Raize
- ☐ Revolut
- ☐ NR
- ☐ Outra(s) - indique-nos qual ou quais...

14. Se é cliente de alguma Fintech diga-nos de qual ou de quais?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

- ☐ Não sou cliente Fintech
- ☐ Betterment
- ☐ Clickinvest
- ☐ Easypay
- ☐ Easyvest
- ☐ ETF Matic
- ☐ Feedzai
- ☐ N26
- ☐ Raisin
- ☐ Raize
- ☐ Revolut
- ☐ NR

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS FINTECH

☐ Outra(s) - indique-nos qual ou quais...

15. Caso seja cliente de uma fintech, diga-nos que motivo(s) levou à decisão de trabalhar com essa(s) Empresa(s)?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas

- ☐ Não sou cliente de nenhuma fintech
- ☐ Comodidade
- ☐ Facilidade na abertura de conta
- ☐ Produtos mais inovadores
- ☐ Menos custos
- ☐ Melhor qualidade serviço
- ☐ Melhor experiência online face aos bancos
- ☐ Mais segurança na experiência online
- ☐ NR
- ☐ Outro motivo(s) - Indique-nos qual ou quais...

16. Sobre os Bancos e as Fintech, avalie o grau de supervisão e regulamentação que estes operadores têm na sua opinião.

Instruções de pergunta: (escala (1) - "nada" ; (5) "muito") NR - Não resposta

	1	2	3	4	5	NR
Banco - Supervisionado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Banco - Regulamentado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fintech - Supervisionada	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fintech - Regulamentada	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Agora vamos "falar" das grandes empresas tecnológicas - Bigtech. No Ocidente as GAFA (Google, Amazon, Facebook e Apple), no Oriente as BAT (Baidu, Alibaba e Tcent). Estaria disponível para abrir conta nestas empresas, para serviços financeiros tradicionais normalmente praticados pela Banca?

Instruções de pergunta: (Escala - (1) Pouco disponível para abrir conta / (5) Muito disponível para abrir NR - Não resposta

1 2 3 4 5 NR

18. Se viesse a abrir uma nova conta, com o objetivo de aceder a serviços financeiros através do digital/internet, qual o operador(es) que optava?

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas

- ☐ Banco
- ☐ Fintech
- ☐ Bigtech
- ☐ Não sou, nem pretendo ter serviços financeiros digitais/internet
- ☐ NR

19. Se não é cliente fintech (mas usa banca online) indique-nos a razão.

Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas

- ☐ Sou cliente fintech
- ☐ Estou contente com o meu Banco
- ☐ Desconhecia esta oferta, para serviços financeiros
- ☐ É difícil mudar de prestador serviços
- ☐ Serviços prestados são limitados
- ☐ NR
- ☐ Outro motivo(s) - indique-nos aqui qual ou quais...

20. Como vê a relação da banca face às fintech, parceiros e/ou concorrentes?

Instruções de pergunta: Selecione uma resposta

- ☐ Parceiros
- ☐ Concorrentes
- ☐ Parceiros e concorrentes
- ☐ Não tenho opinião
- ☐ NR

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Questionários aos inquiridos - amostra não probabilística, por conveniência

Estudantes em Mestrado e Mestrado Integrado (2017/2018)											
Ciências Sociais				Tecnologias da Informação				Economia e Gestão			
Curso	Nº Inscritos	Respondentes	%	Curso	Nº Inscritos	Respondentes	%	Curso	Nº Inscritos	Respondentes	%
Estudos Urbanos	16	5	31,25%	Gestão Sistema Informação	56	4	7,14%	Economia Monetária e Financeira	105	21	20,00%
Sociologia	50	10	20,00%	OUTRO - Engenharia Materiais	0	1		Economia	40	4	10,00%
Ciência Política	43	10	23,26%					Finanças	117	2	1,71%
Serviço Social	92	20	21,74%					Gestão	383	4	1,04%
História Moderna Contemporânea	33	5	15,15%					Gestão Serviços Tecnologia	73	4	5,48%
Psicologia Social e das Organizações	149	15	10,07%					Economia Concorrência e da Empresa	67	2	2,99%
Administração Pública	95	12	12,63%								
Total	478	77	16,11%		56	5	8,93%		785	37	4,71%
				Questionário enviado 1320 Alunos				Respondentes 119 Alunos, 14 cursos			

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Anexo B – Tabelas de medidas - Quantitativas e escalas.

Serviço(s) que adquire/utiliza através da internet – Análise às idades

		Idade					
		Inquiridos	Média	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo	Mediana
Serviço(s) que adquire/utiliza através da internet	Alojamento	47	29,4	10,0	21	64	24
	Ramo automóvel	7	36,6	14,2	22	64	31
	Ramo seguros	7	35,0	13,3	21	51	31
	Serviços financeiros	58	29,8	10,1	21	64	24
	Supermercado	14	27,1	6,7	21	42	24
	Vestuário	49	26,7	6,7	21	45	23
	Viagens	68	28,6	9,0	21	64	24
	Objetos- (telemóveis, artigos informáticos, relógios, artigos decoração, etc...)	50	29,3	10,3	21	75	24
	Livros	3	49,3	16,2	32	64	52
	Outros: (Alimentação para animais; Cosmética; Lentes de Contacto; Uber - através do MB WAY; Videojogos)	6	26,5	6,4	21	36	24
Total		102	28,5	9,6	21	75	24

Sobre os bancos e as fintech, avalie o grau de supervisão e regulamentação que estes operadores têm na sua opinião

	Inquiridos	Média	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo	Mediana
Banco - Supervisionado	68	3,6	1,1	1	5	4
Banco - Regulamentado	69	3,9	,9	1	5	4
Fintech - Supervisionada	42	2,9	1,1	1	5	3
Fintech - Regulamentada	42	2,9	1,2	1	5	3

Nota. 1 – Muito Supervisionado/Regulamentado 5- Nada Supervisionado/Regulamentado

Probabilidade de abertura de conta – análise às idades

		Idade		
		Inquiridos	Média	Desvio-padrão
Nível de probabilidade de abertura conta, numa Bigtech	1	42	27,5	8,1
	2	24	30,4	12,6
	3	18	26,5	9,9
	4	9	28,3	6,7
	5	4	33,3	11,5

Nota. 1 – Pouco provável 5 – Muito provável

Os que preferem o atendimento personalizado – análise às idades

		Idade		
		Inquiridos	Média	Desvio-padrão
Prefiro o atendimento personalizado		22	26,0	5,4

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Anexo C – Tabelas de variáveis - Qualitativas

Prefiro o atendimento personalizado

		Prefiro o atendimento personalizado	
		Inquiridos	%
Mestrado que está a frequentar	Administração Pública	1	4,2
	Ciência Política	2	8,3
	Estudos Urbanos	2	8,3
	Finanças	1	4,2
	Psicologia Social e das Organizações	6	25,0
	Serviço Social	9	37,5
	Sociologia	3	12,5
	Total	24	100,0

Costuma efetuar compras na internet? Se sim, indique-nos com que frequência.

		Inquiridos	%
Costuma efetuar compras na internet?	Sim	100	87,0
	Não	15	13,0
	Total	115	100,0

		Inquiridos	%
Se sim, indique-nos com que frequência?	Mais de 3 compras por mês	9	9,0
	1 a 3 compras por mês	81	81,0
	1 compra por trimestre	10	10,0
	Total	100	100,0

Probabilidade de abertura de conta numa bigtech

		Inquiridos	%
Nível de probabilidade de abertura conta, numa Bigtech	1	46	43,4
	2	26	24,5
	3	20	18,9
	4	9	8,5
	5	5	4,7
	Total	106	100,0

Nota. 1 – Pouco provável 5 – Muito provável

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTECH*

Por área de atividade - não utilizo serviços financeiros

		Não utilizo serviços financeiros digitais/internet	
		Não utilizo serviços financeiros digitais/internet	
		Inquiridos	%
Área de Actividade	Apenas Estudante	16	61,5
	Outros serviços	5	19,2
	Serviços de apoio social	4	15,4
	Tecnologias de Informação	1	3,8
	Total	26	100,0

Como vê a relação da banca face às fintech, parceiros e/ou concorrentes

		Inquiridos	%
Como vê a relação da banca face às fintech, parceiros e/ou concorrentes?	Parceiros	5	4,4
	Concorrentes	28	24,6
	Parceiros e concorrentes	32	28,1
	Não tenho opinião	49	43,0
	Total	114	100,0

Anexo D: Entrevistas - Questões formuladas

- 1 - O aparecimento das *fintech*, advém da necessidade de servir a geração *Millennials*, ou pensa que a crise 2007 que afetou os bancos, possa ter aberto a porta às *fintech*?
- 2 - Pensa que a banca, com o fator de experiência acumulada e o seu histórico de aprendizagem (tentativa, erro), tem vantagens pelo conhecimento acumulado?
- 3 - As *fintech* atuam em mercados financeiros muito específicos (nichos de mercado). Considera que tem vantagem em relação à banca, ou o modelo de negócio mais abrangente da banca tem vantagem em relação às *fintech*?
- 4 - O Millennium BCP detém o Activobank e o Novo Banco detém o BEST. Na sua ótica, os bancos devem ter bancos digitais, ou optar por desenvolvimentos de tecnologia de Informação (TI) na casa “mãe”?
- 5 - Qual a sua opinião sobre o desenvolvimento das ferramentas (DLT, *Big Data*, *Robô-advisor*, *Machine Learning*, IA, API, etc.)? Pensa que o seu aparecimento se deveu às *fintech* ou ao desenvolvimento inicial que a Banca tinha efetuado?
- 6 – Das ferramentas mencionadas anteriormente, qual considera a mais disruptiva?
- 7 – Diga-nos o que pensa do aparecimento das *Bigtech* – GAFA (*Google*, *Amazon*, *Facebook*) e BAT (*Baidu*, *Alibaba* e *Tencent*), no negócio dos serviços financeiros?
- 8 - A DSP2 vem liberalizar o mercado, com vários operadores podendo aceder à informação desde que os clientes autorizem. Pensa que esta disrupção transformacional, poderá potenciar o crescimento das atuais *fintech* e aparecimentos de outras *fintech*?
- 9 - Contrariamente às *fintech* e *bigtech*, os bancos têm hoje em dia excessiva supervisão e regulamentação. Qual a sua visão sobre este assunto?
- 10 - Pensa ser possível os bancos e as *fintech/bigtech*, serem parceiros e/ou concorrentes?

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

ANEXO E: Figuras e Quadros (Pág. 65 e 66)

Payback da operação



Exemplo: Projeto rentável a partir do 3 ano. Deve-se investir.

Fonte : Freitas Miguel – (ISCTE) Finanças Empresas – Decisão de Investimento adaptado Autor.

Quadro resumo das Entrevistas

	Dr. Luís Vieira	Dr. João Mota	Eng.º António Bandeira
Questão 1 (AB)	Não teve a ver nem com uma situação nem com a outra, teve a ver com o desenvolvimento tecnológico.	SI*	“as coisas acontecem no tempo quando têm de acontecer nomeadamente quando se conjugam um conjunto de circunstâncias em diferentes dimensões (mercado, tecnologia, etc.) para que isso aconteça”
Questão 2 (AB)	“Negócio do futuro customer centered (centrado no cliente) todos dizem que os dados serão o óleo deste negócio, podem ser bancos, ou companhias tecnológicas”.	“...experiência acumulada, não é em pessoas ou processos, mas sim conhecimento que as novas tecnologias vão ler, só quem tem os dados e tecnologia, tem uma clara vantagem.”	O conhecimento advém da vantagem da utilização dos dados e não tanto da experiência acumulada por si só.
Questão 3 (AB)	“...a grande vantagem é oferecer tecnologia para substituir a rede capilar da banca tradicional.”	SI*	“Algumas das que trabalham em nicho, temos que as integrar, porque trabalham muito bem alguns modelos de negócio.”
Questão 4 (AB)	Centrada numa estratégia de marketing para ter precários distintos e uma segmentação.	SI*	Centrada numa estratégia de marketing para ter precários distintos...
Questão 5 (AB)	o BCP foi um espelho disso com o desenvolvimento que hoje tem, mesmo antes da 3ª e 4ª gerações.	Nenhuma destas ferramentas foram desenvolvidas pela banca ou pelas <i>fintech</i> , mas sim por grandes empresas tecnológicas.	“...os bancos ao nível destas tecnologias têm que criar competências próprias e integrar a sua utilização no seu “core tecnológico”, potenciando assim a sua utilização e benefícios”.

*SI - Sem intervenção

O DESAFIO DA BANCA FACE ÀS *FINTech*

	Dr. Luís Vieira	Dr. João Mota	Eng.º António Bandeira
Questão 6 (AB)	"Que disruptivo será a capacidade de utilizar os dados em seu favor, para análise de risco, marketing etc..."	"Tínhamos uma estrutura de mercado apoiada em legacy system (cobol ou algo parecido) tudo desenvolvido em casa, custos maciços, economias de escala gigantescas"	A capacidade de as integrar nos diferentes modelos de negócio, e tirar o melhor proveito da sua utilização é o que poderá vir a diferenciar o valor que estas representam para as diferentes indústrias...
Questão 7 (AB)	"... que têm mil milhões de utilizadores, prestando serviços financeiros, e que podem muito rapidamente distribuir esses serviços."	SI*	"...temos que ser tão bons ou melhores que eles no negócio onde estamos"
Questão 8 (AB)	Acredita que claramente vai acontecer um open banking.	SI*	"Estarão disponíveis para as conhecer e utilizar, mas de forma consciente e equilibrada..."
Questão 9 (AB)	Não sabe se a banca tem uma excessiva regulamentação e supervisão, existindo sim uma carga excessiva de custos de compliance...	"Atividades diferentes praticam banca e as fintech, por isso, são reguladas e supervisionadas de formas diferentes..."	Disse-nos se jogarmos no mesmo campeonato e campo, as regras têm de ser as mesmas, ninguém pode sair beneficiado ou prejudicado por este motivo.
Questão 10 (AB)	As <i>Bigtech</i> constituem uma grande ameaça, sendo que no caso das fintech existe com a banca a possibilidade de grande parceira, mas também uma grande possibilidade dos novos entrantes (fintech) atuarem individualmente no mercado.	SI*	"É importante também perceber que é através deste mecanismo que algumas "fintech" podem sobreviver, uma vez que a banca, através dos seus clientes, pode dar escala e crescimento que de outra forma seria muito difícil conseguir".

*SI - Sem intervenção