

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

EDUARDO FULGINITI DE ASSIS

**Mercado bancário e digitalização financeira: história e análise da conjuntura
atual**

Porto Alegre

2017

EDUARDO FULGINITI DE ASSIS

**Mercado bancário e digitalização financeira: história e análise da conjuntura
atual**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Comissão de Graduação do Curso de Ciências Econômicas da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para obtenção do título Bacharel em Ciências Econômicas.

*Orientador: Prof. Dr. Antônio Ernani Martins
Lima*

Porto Alegre

2017

EDUARDO FULGINITI DE ASSIS

Mercado bancário e digitalização financeira: história e análise da conjuntura atual

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Comissão de Graduação do Curso de Ciências Econômicas da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial e obrigatório para obtenção do título Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Dr. Antônio Ernani Martins Lima

Conceito Final: B

Aprovado em: Porto Alegre, 20 de dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Antônio Ernani Martins Lima - UFRGS

Prof. Dr. Júlio César de Oliveira - UFRGS

Prof. Dr. Jorge Paulo de Araújo - UFRGS

CIP - Catalogação na Publicação

Assis, Eduardo Fulginiti de
Mercado bancário e digitalização financeira:
história e análise da conjuntura atual / Eduardo
Fulginiti de Assis. -- 2017.
46 f.
Orientador: Antônio Ernani Martins Lima.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Ciências Econômicas, Curso de Ciências Econômicas,
Porto Alegre, BR-RS, 2017.

1. História do Sistema Financeiro. 2. Digitalização
Financeira. I. Lima, Antônio Ernani Martins, orient.
II. Título.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por conduzir meus caminhos e me presentear com família, amor, saúde e oportunidades de aprendizado e trabalho.

Agradeço aos meus pais por serem o maior exemplo de fé, amor e doação e, especialmente a meu pai, por ter me mostrado desde cedo a importância dos valores morais e de liberdade de consciência. À minha mãe pelo apoio incondicional com toda a ajuda possível e necessária, desde as refeições no retorno das aulas até as caronas e a compreensão de todos os erros que cometi. Também particularmente e, em especial, à minha irmã, que através de seu exemplo de busca disciplinada pela excelência me ensina a cada dia algo novo na tentativa de me tornar uma pessoa melhor.

Agradeço à minha namorada que me resgatou através de seu amor quando nos conhecemos e me mostrou todos os sonhos que eu poderia alcançar. Agradeço pelo seu apoio total nos desafios da faculdade e do trabalho.

Agradeço aos meus colegas e gestores do Banco Santander, que sempre me incentivaram na conclusão deste curso, não somente com a compreensão pelos horários, mas verdadeiramente envolvidos no meu desenvolvimento e crescimento profissional.

Agradeço ao meu orientador Prof. Lima, por ter sido sempre atencioso, gentil, ágil e ter tratado com todo o respeito a mim e ao desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço a esta faculdade que, durante os 08 anos em que estive fazendo parte deste curso, me ensinou não só noções desta matéria fascinante que é a Economia, mas também me aprimorou como ser humano a cada dificuldade enfrentada.

RESUMO

Este trabalho tem como tema de estudo os impactos resultantes do advento da evolução tecnológica no sistema financeiro. A investigação caracteriza-se como uma abordagem qualitativa, do tipo análise documental, através da Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017 – Ano Base 2016 e do Painel Econômico e Financeiro FEBRABAN, e ancorada em bibliografia histórica, como, por exemplo, os estudos de John Kenneth Galbraith. A partir dos dados selecionados, foram organizados dois eixos analíticos: no primeiro, o trabalho se debruçará sobre a história da formação do sistema financeiro, desde o escambo até o mercado bancário brasileiro contemporâneo, e, após, efetuará análise da atual situação deste. Num segundo momento, será analisada a história da digitalização financeira e o caminho percorrido dos primeiros bancos centrais até o advento dos cartões de crédito e internet banking. Por fim, serão analisadas as mudanças causadas pela digitalização financeira e as consequências no sistema financeiro. Como resultado, foi possível constatar as modificações no mercado bancário em termos de estruturação do setor financeiro, bem como as mudanças no perfil e comportamento dos consumidores dos produtos bancários.

Palavras-chave: História do Sistema Financeiro. Digitalização Financeira. Impactos.

Classificação JEL: Sistemas monetários; Padrões; Regimes; Governo e o sistema monetário; Sistemas de pagamento.

ASSIS, Eduardo Fulginiti, de. **Mercado bancário e digitalização financeira:** história e análise da conjuntura atual. Porto Alegre, 2017. 46f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Econômicas). Faculdade de Ciências Econômicas. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017.

ABSTRACT

This study has as its study the impacts resulting from the advent of technological evolution in the financial system. The research is characterized as a qualitative approach, such as documentary analysis, through the FEBRABAN Survey on Banking Technology 2017 - Base Year 2016 and the FEBRABAN Economic and Financial Panel, and anchored in a historical bibliography, such as John's studies Kenneth Galbraith. Based on the selected data, two analytical axes were organized: in the first, the work will focus on the history of the formation of the financial system, from the barter to the contemporary Brazilian banking market, and, afterwards, will analyze the current situation of this. In a second moment, the history of the financial digitization and the way of the first central banks will be analyzed until the advent of credit cards and internet banking. Finally, the changes caused by the financial digitization and the consequences in the financial system will be analyzed. As a result, it was possible to verify the changes in the banking market in terms of the structuring of the financial sector, as well as changes in the profile and behavior of consumers of banking products.

Keywords: History of banking. Financial Digitization. Impacts.

JEL Classification: E42 – Monetary Systems; Standards; Regimes; Government and the Monetary System; Payment Systems.

ASSIS, Eduardo Fulginiti, de. **Banking and financial digitization:** history and analysis of the current situation. Porto Alegre, 2017. 46p. Course Completion Work (Bachelor of Economics). Faculty of Economics. Federal University of Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2017.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Registro primeira moeda e navegações fenícias.....	16
Figura 2 - Registro moeda século XVI	17
Figura 3 - Primeira sede do Banco do Brasil	18
Figura 4 - Primeira sede da Caixa Econômica e Monte Socorro do Rio	19
Figura 5 - Primeira sede Banco de Crédito Real de Minas Gerais	21
Figura 6 - Sede Banco Real	23
Figura 7 - Conferência de Bretton-Woods	30
Figura 8 - Primeiros cartões de crédito	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Número de agências por estado	26
Gráfico 2 - Número de pontos de atendimento por estado	26
Gráfico 3 - Número de agências por banco	27
Gráfico 4 - Número de correspondentes bancários no Brasil	34
Gráfico 5 - Transações financeiras por canais de atendimento	37
Gráfico 6 - Transações financeiras em canais mobile	38
Gráfico 7 - Número de clientes e número de contas digitais	39
Gráfico 8 - Número de transações em relação ao número de contas no internet banking x mesma relação em canais mobile.....	39
Gráfico 9 - Investimentos em tecnologia por segmento de mercado	40
Gráfico 10 - Gastos e investimentos em Tecnologia da Informação no Brasil	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Os 10 maiores bancos no Brasil	24
Tabela 2 - Número de empregados nos cinco maiores bancos	34
Tabela 3 - Número de agências nos cinco maiores bancos	35

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	MERCADO BANCÁRIO: contextualização e análise.....	15
2.1	DO ESCAMBO À CRIAÇÃO DOS PRIMEIROS BANCOS BRASILEIROS.....	15
2.2	ANÁLISE DO MERCADO BANCÁRIO ATUAL	24
3	DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA: CONTEXTUALIZAÇÃO E ANÁLISE.....	29
3.1	A HISTÓRIA DA DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA	29
3.2	ANÁLISE DOS IMPACTOS DA DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA	32
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS.....	45

1 INTRODUÇÃO

O mercado bancário brasileiro conseguiu apresentar bons resultados recentemente, mesmo em face do cenário econômico adverso da economia brasileira – conforme dados e informações de relatório do DIEESE. Outra característica marcante deste setor é a inovação, o investimento em tecnologia que tem gerado significativos ganhos operacionais. Este trabalho se debruçará justamente na análise do caminho percorrido até a atualidade pelo setor financeiro. O trabalho tem como objetivo geral apresentar a história do mercado bancário e analisar sua composição atual, bem como ilustrar a evolução da digitalização financeira e analisar seus impactos nos dias de hoje no sistema financeiro.

O Sistema Financeiro caracteriza-se por se destacar no investimento em inovações e este movimento ficou mais evidente nas últimas décadas, a partir da criação da internet, dos aplicativos de celulares e das redes sociais. É notável a evolução ocorrida desde a primeira moeda, cunhada durante o tempo das grandes navegações, até a criação do cartão do crédito. Dessa forma, este trabalho caracteriza-se pela análise da composição de mercado bancário atual e dos impactos que a digitalização financeira tem causado.

Para tanto, o trabalho se subdividirá em duas etapas. No primeiro momento, se desenvolverá a contextualização do mercado bancário¹ através da apresentação de sua história e formação. Posteriormente, serão analisadas as características predominantes atuais e que foram influenciadas por aquele processo histórico. Para tanto, os trabalhos de John Kenneth Galbraith servirão como base. Sendo assim, o primeiro capítulo terá como objetivo específico apresentar a história do sistema financeiro e o caminho percorrido até hoje, visando embasar as posteriores análises.

No capítulo segundo, considerando o que foi exposto na primeira parte do trabalho, será descrita a evolução da movimentação financeira, desde a formação dos primeiros bancos centrais e os lastros das moedas, até o nascimento das operações através de cheques, cartões de crédito e do *internet banking*. Em seguida, serão abordados os resultados de tal evolução nos dias de hoje, seja através das alterações no perfil de consumo, seja através das mudanças nas preferências dos consumidores.

¹ É importante ressaltar o uso das expressões “mercado bancário” e “sistema financeiro” como sinônimos no presente escrito.

Sendo assim, o objetivo específico deste capítulo consiste em identificar e analisar os impactos causados pela digitalização financeira.

O trabalho que se desdobra caracteriza-se por uma abordagem de pesquisa qualitativa do tipo análise documental. Conforme Godoy (1995, p.21) afirma, a pesquisa qualitativa tem seu reconhecimento entre “[...] as várias possibilidades de se estudar os fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, estabelecidas em diversos ambientes”, o que vai ao encontro do presente escrito, considerando seu caráter analítico das relações humanas através da contextualização histórica a ser apresentada. Para realizar esta análise documental, são necessários três pilares, apresentados pela autora, para este processo: a escolha dos documentos, seu acesso e análises.

No caso da presente monografia, os documentos escolhidos para análise foram duas publicações da Federação Brasileira de Banco (FEBRABAN): o primeiro consiste na Pesquisa de Tecnologia Bancária (publicado em parceria com a Deloitte – 2017) e o segundo diz respeito ao Painel Econômico e Financeiro. O acesso a tais documentos se dá pelo site da FEBRABAN, que disponibiliza ambos *online* facilitando a visualização pelo público. As análises serão realizadas com base no trabalho histórico desempenhado por John Kenneth Galbraith.

A Pesquisa de Tecnologia Bancária da FEBRABAN começou a ser realizada no ano de 2013 – exatamente a partir do advento dos aplicativos de internet e celulares que proporcionam maior autonomia e segurança aos consumidores. Realizada em parceria com a Deloitte – conhecida empresa especializada em auditoria, uma das tradicionais “Big Four” (ao lado de Ernest & Young, KPMG e PricewaterhouseCoopers - PwC) – e o documento tem por objetivo mapear o estágio da tecnologia no setor bancário no Brasil e suas tendências.

O Painel Econômico e Financeiro é publicado semestralmente pela FEBRABAN, em sua área de economia, e busca fazer uma análise completa da situação econômica do país, junto de comparativos internacionais. Também se debruça sobre os movimentos do sistema bancário no que tange à operação estrutural (agências) e perfil, e movimentações dos consumidores.

Com a evolução da informática, da internet e da formação desta grande rede global de troca quase simultânea de informações, a evolução tecnológica não disponibiliza o tempo necessário para acompanhar e refletir sobre todas as modificações. O trabalho, portanto, busca apresentar e analisar a história do mercado

bancário, bem como, ilustrar e analisar os impactos da evolução da digitalização financeira no sistema financeiro. Conforme Zavolokina, Dolata, Schwabe (2016) afirmam, ainda são poucos os estudos sobre o setor financeiro e, mais raros ainda, os sobre as modificações que têm ocorrido no mercado financeiro atualmente. O trabalho encontra sua justificativa exatamente nesta carência de informações, devido às rápidas mudanças que têm ocorrido recentemente.

2 MERCADO BANCÁRIO: CONTEXTUALIZAÇÃO E ANÁLISES

Neste capítulo, será desenvolvida uma contextualização histórica da formação do sistema financeiro como é conhecido hoje. A partir das primeiras relações comerciais pré-históricas de trocas – o escambo, passando pelo nascimento do comércio com as primeiras rotas das grandes navegações, os primeiros bancos surgidos para atuar na regulação deste sistema inicial (modelo que começou a ser exportado para diferentes regiões, tais como a América e África) até a formação das primeiras instituições financeiras atuantes no Brasil.

Para se percorrer este caminho ao longo da história, o trabalho se apoiará nos estudos principalmente de John Kenneth Galbraith – conceituado autor justamente pelo seu trabalho sobre a história monetária. Com base nestas informações e no suporte adicional fornecido pelos estudos atuais publicados pela FEBRABAN, será feita uma análise sobre o mercado bancário: a influência do processo histórico na formação do sistema financeiro brasileiro, as características marcantes do setor e sua composição.

2.1 DO ESCAMBO À COMPANHIA HOLANDESA DAS ÍNDIAS ORIENTAIS

Quando se observa o comportamento do homem pré-histórico, é possível notar alguns traços e características de comércio, relações de negócios que seriam desenvolvidas ao longo do tempo. Inicialmente, os grupos pré-históricos realizavam trocas de produtos: os que produziam pelos que necessitavam. Com o tempo e efeito, também passaram a perceber que poderiam se especializar em alguma produção que geraria maior excedente, para, então, realizar as trocas dos outros produtos que estavam em falta. Este movimento foi o que culminou com a formação das primeiras moedas, pois, dadas as rotas comerciais estabelecidas, alguns produtos de maior apreço, preferência e facilidade de negociação passaram a se sobressair aos demais produtos. Isso foi o motivo, que levou à perpetuação dos metais preciosos frente a outros produtos, como alimentos, bebidas e utensílios.

Conforme Galbraith (1975) discute, a história da moeda remonta há mais de 4.000 anos. Apenas três metais neste período foram capazes de se tornar referências na produção das moedas: ouro, cobre e prata. O último foi o que perdurou pelo maior

período de tempo, embora o ouro, principalmente após a divisão do Império Romano, também tenha mantido sua predominância.

Na Antiguidade e Idade Média, as moedas convergiam para as principais cidades comerciais, podendo-se constatar o pioneirismo da civilização Fenícia. Este povo não habitava o delta de um rio importante, e a dificuldade em se dedicar à agricultura levou os fenícios a serem os primeiros navegadores da região do Mar Mediterrâneo. A necessidade de controle das informações comerciais e de rotas também culminou com a elaboração do primeiro alfabeto – na ocasião com 22 letras.

Figura 1 – Registro de Moeda e da Navegação dos Fenícios.



Fonte: Google Imagens (2017).

Já na civilização romana, aparecem os primeiros registros da figura de um intermediador. A origem da palavra “banqueiro” advém justamente do indivíduo que, geralmente sentado em um banco, tinha como atribuição verificar a autenticidade das moedas e certificar que a correlação de preços nas trocas comerciais estava apurada.

Durante a Idade Média, contudo, houve substancial redução de circulação de mercadorias. Conforme Galbraith (1975) explica, a proibição da usura pela Igreja e também a organização feudal fez o comércio da região ser muito reduzido. Isso explica também o fato dos primeiros banqueiros terem sido judeus, uma vez que mantinham as práticas de empréstimos e acúmulo de moedas. Já ao final deste período, os banqueiros receberam muitas terras em troca do pagamento de dívidas de senhores feudais e se tornaram, assim, os primeiros membros da burguesia.

Com o fim da Idade Média e o nascimento das grandes navegações, principalmente pela conquista da América através das viagens de Cristóvão Colombo, ocorreu um fato de extrema importância para a história dos bancos. Como explica Angell (1929), no período desde a antiguidade até o fim da idade média, existiam diversos tipos de moedas em circulação e também um hábito particular: os

comerciantes negociavam apenas as moedas em piores condições e guardavam as moedas que estavam mais conservadas: este cenário levou ao retorno da pesagem das moedas em Amsterdã em 1609. De acordo com Angell (1929), a partir das descobertas colombianas, houve um novo e enorme fluxo de metais para a Europa. Isso ocasionou uma elevação de preços, isto é, a inflação propriamente dita. Na Inglaterra, tomando-se como referência o preço 100 do fim do século XV, estes estariam em torno de 250 na última década do século XVI.

Figura 2 – Registro de Moedas século XVI.



Fonte: Google Imagens (2017).

Outro inconveniente, segundo Galbraith (1975), causado pelo grande volume de entrada destes metais preciosos, que eram os falsificadores. Havia um manual para negociantes de moeda publicado pelo parlamento holandês em 1606, que enumerava 341 tipos de moedas de prata e 505 tipos de moeda de ouro. Para resolver este problema, foi criado, em 1609, um banco com a garantia do governo local. Este banco recebia as moedas estrangeiras e após deduzir despesas de administração e cunhagem, realizava um crédito em seus livros para os respectivos beneficiários. Este movimento assegurou redução quase total na atividade dos falsificadores. Na realidade, o que a história mostra é que todo remédio aplicado seguramente constitui novas fontes para o abuso – no caso, foi solucionado o problema de cunhagem, mas criado o problema de abuso dos bancos dos estados nacionais.

Este novo cenário, desenvolvido pelos administradores da Companhia Holandesa das Índias Orientais, fez com que percebessem que, através do mesmo “golpe de pena”², que atestava o depósito original, eles poderiam realizar um

² A expressão “golpe de pena” fundamenta o princípio básico que define a função primordial dos bancos. Os indivíduos que possuíam maiores quantias em valores não se importavam de deixar suas

empréstimo a um tomador do banco e cobrar juros por isso. Isso ocorria principalmente pelo fato de que o Banco de Amsterdã constatou o hábito das pessoas depositarem e não resgatarem seus valores.

Esta ação seria incrementada pela República Americana, através das notas bancárias. Quando o indivíduo realizava um depósito, o banco fornecia uma nota de crédito, a qual ele poderia utilizar para realizar seus pagamentos, e, por conseguinte, a pessoa que a recebeu também poderia realizar a quitação de suas dívidas e assim *ad infinitum*. Durante todo este íterim, os bancos estariam recebendo juros e poderiam nem ser chamados a honrar o pagamento daquela nota de crédito.

Para Fortuna (2013), este foi o modelo bancário trazido ao Brasil pelo Império Português no século XIX, onde se entendiam como as funções básicas de um banco comercial simplesmente um banco de depósitos e descontos (empréstimos) e outros serviços praticamente não existiam.

Figura 3 – Primeira sede do primeiro banco no Brasil: Banco do Brasil.



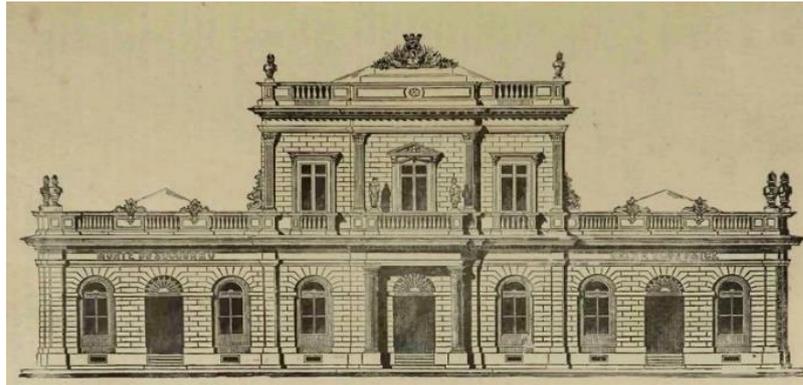
Fonte: Google Imagens (2017).

Conforme análise feita por Costa Neto (2004), quando da vinda ao Brasil da família real em 1808, D. João VI baixou um ato real que criou o Banco do Brasil. Esta instituição foi agraciada com diversos favores, tais como: a exclusividade da emissão de notas bancárias, a isenção de tributos e o monopólio sobre a comercialização de produtos como diamantes e pau-brasil. Todavia, foi liquidada no ano de 1829.

moedas aplicadas nas instituições e não resgatavam tão cedo. Através do “golpe de pena”, ou seja, do registro no livro de crédito realizado com caneta de pena, já estavam atendidos os seus direitos. Esta foi a largada para a cobrança de juros por parte dos bancos, que perceberam que os valores permaneceriam guardados e poderiam ser emprestados a outros indivíduos no curto prazo, gerando ganho financeiro para a instituição.

Já em 1853, fruto da fusão entre o banco Mauá & McGregor, fundado em 1851 pelo Visconde de Mauá, e o Banco Comercial do Rio de Janeiro (segunda principal instituição da época), foi criado o novo Banco do Brasil. Esta fusão foi aprovada pela administração imperial e a instituição teve um papel importante na reforma financeira que se sucedeu. Outra manifestação do interesse governamental, com foco especial nas áreas social e política, foi a criação, em 1861, da Caixa Econômica e do Monte de Socorro do Rio de Janeiro – precursores da atual Caixa Econômica Federal. Os depósitos realizados nas caixas econômicas tinham limite máximo e contavam com a garantia do Tesouro. Além disso, eram remunerados a 6% ao ano e tinham isenção de imposto do selo. O caráter de empréstimo dessas instituições se davam apenas para financiamento público, o que acabou por se constituir em importante apoio ao governo central. (COSTA NETO, 2004).

Figura 4 – Primeira sede da Caixa Econômica e Monte do Socorro do Rio de Janeiro.



Fonte: Google Imagens (2017).

Segundo Costa Neto (2004), em 1888, em todo o país, havia 68 agências bancárias, sendo 80% dos depósitos concentrados apenas no Rio de Janeiro. A proporção era de uma agência para cada 22.573 habitantes no Rio de Janeiro, enquanto no resto do país chegava-se ao número de uma agência para cada 232.558 habitantes.

Havia grande demanda por moeda física no interior do país, principalmente para as operações de comércio e das safras. Esta particularidade impunha, aos bancos e aos grandes centros urbanos, escassez de liquidez. Assim, o costume era manter elevados os depósitos e realizar apenas operações de empréstimos de curto prazo.

Todavia, com a crise do final do século XIX, os ativos do Banco do Brasil, então privado, foram reduzidos em quase 600%. Isso motivou uma ação do governo central

de propor a fusão com o Banco da República do Brasil (BRB). Mesmo em face de maior desvalorização de ambos os papéis envolvidos – o BRB também não estava saudável financeiramente –, o governo apoiou a fusão mediante empréstimos lastreados em emissões do Tesouro. Esta posição credora, inclusive, arrastou-se por longo período, conforme Costa Neto (2004).

O BRB, então, ficou responsável pelas operações cambiais e, dado o apoio financeiro recebido, a instituição também seria capaz de oferecer suporte ao comércio através de descontos de letras e desenvolvimento do crédito. Por fim, em 1905, após entendimento com o Congresso, o governo federal passou a deter 50% das ações do BRB, o qual voltou a ser denominado Banco do Brasil.

Os principais desafios dessa época, além da dificuldade de organização e criação de sólidas instituições financeiras, eram o crédito às atividades agrícolas e financiamentos hipotecários, de prazos e condições diferenciadas em relação ao crédito comercial.

Estas eram fortes exigências do Convênio de Taubaté, atendidas no ano de 1906. Em 1907, portanto, foi criado o Banco Central Agrícola. Não somente um, pois a legislação aprovada tinha como objetivo a criação de diversos bancos agrícolas espalhados pelo país, como forma de incentivo à principal atividade econômica da época.

As letras hipotecárias, no entanto, não geraram frutos, de acordo com Costa Neto (2004). Com exceção das letras do Banco de Crédito Real de Minas Gerais, que tinham garantia do governo federal e remuneravam a 7% ao ano, as demais fracassaram como forma de financiamento. A solução para estes problemas foi a ajuda do exterior, através de empreendedores do setor financeiro.

Figura 5 – Primeira sede Banco de Crédito Real de Minas Gerais.



Fonte: Google Imagens (2017)

Na primeira metade do século XIX, o apetite dos bancos estrangeiros foi atraído principalmente pela atividade cafeeira. Seu acesso fácil a *funding* em moeda estrangeira, e a atuação dos brasileiros no comércio exterior, foram o pacote perfeito para o grande assédio dos estrangeiros à economia nacional. Em 1912, os bancos estrangeiros detinham quase 50% dos ativos em empréstimos. Não obstante, também mantiveram o perfil de evitar empréstimos de longo prazo e com descontos para a agricultura e letras hipotecárias.

Os estados aprovaram a garantia de juros-ouro de 6% ao ano para os bancos estrangeiros que fundassem instituições voltadas ao crédito agrícola e hipotecário. Este incentivo, aliado à melhora nos preços do café, bem como, ao nascimento das exportações de borracha, foram o colchão finalmente sólido e necessário ao investimento estrangeiro. Assim, entre 1909 e 1911, duas firmas francesas fundaram, nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo, os Bancos de Crédito Hipotecária e Agrícola dos estados, conforme Costa Neto (2004).

Alguns fatores, no entanto, combinaram-se para prejudicar o desempenho dessas instituições. Ao final da década de 1920, apenas o Banco de Crédito Hipotecário de Minas Gerais não havia passado ao controle estatal. O Banco Paulista chegou a recusar depósitos por não achar a prática alinhada com os empréstimos de longo prazo e, posteriormente, tomou empréstimos no Banco do Brasil, mesmo com ajuda do governo central. O Banco do Espírito Santo em 1924 associou-se com o Banco Pelotense do Rio Grande do Sul, o qual liquidou-se em 1931.

Em 1926, diante da assinatura de um contrato de empréstimo do Instituto do Café do Estado de São Paulo, o Banco de Crédito Hipotecário e Agrícola passou ao controle estatal, teve os saldos do empréstimo do Instituto do Café transferidos e também sua nova denominação de Banco do Estado de São Paulo (Banespa). Também se alargou sua esfera de atuação, o que oportunizou operações de descontos, redescontos e câmbio, por exemplo.

Neste contexto, década de 1920, dois bancos surgiram. Clemente Faria, latifundiário, criou o Banco da Lavoura de Minas Gerais para concorrer com o Banco Comércio e Indústria de Minas Gerais, fundado dois anos antes e atingindo a marca de maior banco privado na década de 1940. O Banco da Lavoura teve um crescimento modesto, mas com uma particularidade que foi responsável, posteriormente, pela sua expansão. Ele buscava atender a todas as classes sociais e não somente os que possuíam algum tipo de bem imóvel afiançável. Nas palavras do próprio fundador, Clemente Faria: o importante é emprestar pouco a muitos. A ideia, portanto, diferente dos concorrentes, era fazer diversos negócios, e não apenas poucos negócios grandes.

Havia uma característica marcante nos bancos mineiros desta época, segundo Costa Neto (2004), diferentemente dos paulistas e gaúchos, que mantinham a tendência de se concentrarem em seus estados – mais ricos e de economia mais diversa, os bancos mineiros logo tratavam de expandir suas agências para outros estados, visto que não havia negócios suficientes em Minas Gerais para manter o desempenho no setor financeiro. Por exemplo, o próprio Banco da Lavoura de Minas Gerais, na década de 50, era o segundo colocado em número de agências no Brasil, atrás apenas do Banco do Brasil.

Na década de 1970, ocorreu a cisão no Banco da Lavoura de Minas Gerais, através da separação entre os ativos dos dois herdeiros de Clemente Faria: Aloyzio e Gilberto, que fundaram, respectivamente, o Banco Real e o Banco Bandeirante. Não obstante, em 1998, ambos foram adquiridos por instituições estrangeiras – o Real pelo ABN Amro e o Bandeirante pelo português Caixa Geral de Depósitos.

Figura 6 – Sede Banco Real.



Fonte: Google Imagens (2017)

Através do Banco ABN Amro, a história do Banco Real acabou se unindo com a história do Banco Santander Brasil. Este movimento será abordado brevemente a seguir como uma forma de exemplificar a configuração bancária brasileira atual: embora existam vários bancos nos dias de hoje, foi necessário escolher apenas um para ser discutido, buscando manter a objetividade do presente trabalho. A união dos bancos mencionados anteriormente aconteceu através da compra do ABN Amro pelo conglomerado espanhol ao qual pertence o Santander Brasil. Em 1997, o Santander Brasil iniciou seu ciclo de aquisições, através da compra do Banco Geral do Comércio, que foi sucedida pelas aquisições, nos anos 2000, dos bancos: Meridional, Bozano Simonsen e Banespa. Já em 2007, o Santander adquiriu a operação do Banco Real, conforme mencionado anteriormente, e segue até hoje no mercado bancário do país.

Dessa forma, é possível perceber uma linha completa do tempo sobre a formação do sistema financeiro mundial e do Brasil. Conseguir-se, portanto, acompanhar o caminho percorrido desde as primeiras trocas pré-históricas até a formação de um banco atual brasileiro.

A partir da contextualização desenvolvida até o momento, serão realizadas, a partir de agora, as análises sobre o mercado bancário atual. Através de dois documentos publicados pela Federação Brasileira de Bancos: a Pesquisa de Tecnologia Bancário e o Painel Econômico e Financeiro – já devidamente ilustrados –, o trabalho analisará as características predominantes do mercado bancário e os traços herdados do processo de formação histórico desenvolvido no capítulo até aqui.

2.2 ANÁLISE DO MERCADO BANCÁRIO ATUAL

A análise inicia através da apresentação do mercado bancário brasileiro em dezembro de 2016, com representação de 90% do setor:

Tabela 1 – Os 10 Maiores Bancos no Brasil.

10 Maiores Bancos	Ativo Total (R\$ M)	Depósito Total (R\$ M)	PL (R\$ M)	LL (R\$ M)*	Basileia	ROE	ROA	Qtd. de Agências
BB	1.436.765	447.949	77.040	6.650	18	8,6%	0,5%	5.460
ITAU	1.331.841	369.390	129.935	19.486	19,0	15,0%	1,5%	3.494
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	1.256.172	513.098	27.180	3.421	13,5	12,6%	0,3%	3.412
BRADESCO	1.081.375	235.821	101.221	13.663	15,4	13,5%	1,3%	5.335
SANTANDER	705.061	146.963	60.009	6.205	16,3	10,3%	0,9%	2.763
SAFRA	148.391	12.589	9.508	1.736	15,4	18,3%	1,2%	114
BTG PACTUAL	131.993	10.894	17.678	2.794	21,5	15,8%	2,1%	13
VOTORANTIM	103.005	4.578	8.426	463	15,0	5,5%	0,4%	95
CITIBANK	72.024	19.374	8.411	1.193	16,5	14,2%	1,7%	134
BANRISUL	68.235	42.783	6.441	540	16,9	8,4%	0,8%	539
Total 10 maiores	6.334.863	1.803.439	445.849	56.151	17,2	12,6%	0,9%	21.359
Sistema Bancário Nacional	7.009.784	1.995.174	521.904	62.301	17,2	11,9%	0,9%	22.899
<i>Representatividade</i>	<i>90%</i>	<i>90%</i>	<i>85%</i>	<i>90%</i>				<i>93%</i>

Fonte: Painel Econômico Financeiro – FEBRABAN (2017).

Entre os cinco primeiros lugares, há dois bancos públicos e três privados – sendo que, os três privados passaram por fusões ou aquisições nos últimos anos: Itaú com a fusão com o Unibanco e a aquisição da parcela de varejo do Citibank (9º colocado); Bradesco com a aquisição da porção brasileira do britânico HSBC; Santander com a aquisição do Banco Real nos anos 2000.

Faz-se necessário descrever um dos movimentos que causaram esta concentração bancária de apenas 10 bancos possuírem o controle de 90% do mercado de ativos brasileiros. De acordo com Silva (2016), houve três grandes instrumentos na década de 1990, utilizados pelo governo federal, para sanar e fortalecer o sistema financeiro nacional: a MP 1.182 (convertida na Lei 9.447 de 14/03/1997), o PROER e o FGC.

No que diz respeito à MP 1.182 de 1995, em seus dez artigos foram inseridos poderes ao Banco Central do Brasil, conforme o autor coloca:

Em dez artigos, a MP 1.182 criou o conceito de responsabilidade solidária aos controladores também para as instituições financeiras submetidas aos regimes de intervenção ou liquidação extrajudicial. [...]. Caso viesse a ser detectada uma situação de insuficiência patrimonial ou financeira, o BCB poderia

determinar a capitalização financeira da empresa, no valor definido como necessário para seu soerguimento; a transferência do controle acionário, ou a fusão, incorporação ou cisão.

O segundo, e tão importante quanto, passo foi à criação do PROER – Programa de Estímulo e Reestruturação e Fortalecimento do SFN. Com ele, o Banco Central voltou a dispor de poderes para atuar de maneira preventiva em qualquer situação das instituições financeiras. Também no mesmo momento foi editada a MP 1.179 (convertida na Lei 9.710 de 19/11/1998), que regia como se dariam os processos de fusão, aquisição e incorporação contabilmente nos balanços dos bancos.

Ainda cabe salientar a proposta semelhante que ocorreu com viés para o setor público: o PROES. Editado pela MP 1.1514 de 07/08/1996, o programa visou o refinanciamento dos Estados brasileiros endividados à época, a partir do fechamento ou venda de Bancos Estaduais Públicos (tais como o Banespa de São Paulo, entre outros). Em muitos casos esses bancos auxiliavam os governos através da emissão de moeda, um fator catalisador da inflação via empréstimos sem lastro.

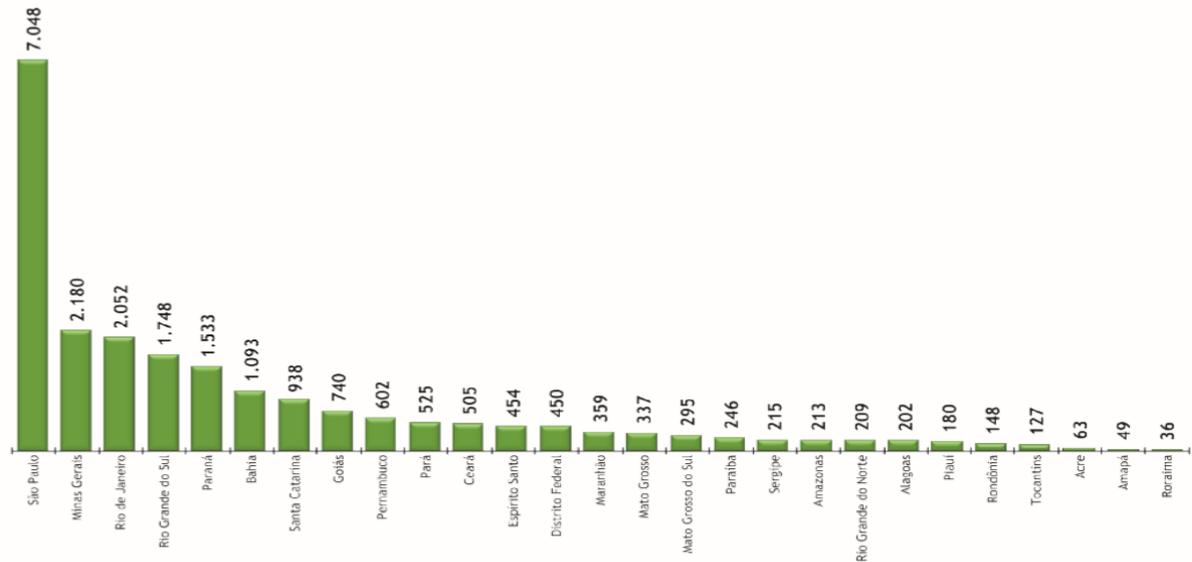
Por fim, também foi criado o FGC – Fundo de Garantia de Créditos em 1995, formado via contribuições das instituições financeiras participantes a fim de proteger o crédito dos titulares aplicadores das instituições financeiras.

Todas estas ações foram necessárias devido ao contexto econômico da década de 90: o Plano Real havia recém sido implantado e o mercado e a sociedade vinham de um histórico de níveis de inflação extremamente elevados na década de 80. Mesmo as instituições bancárias presentes na época vinham desacostumadas com os níveis elevados de inflação – que, inclusive, beneficiava o resultado dos bancos.

Dessa maneira, os três pilares mencionados anteriormente tinham como objetivo justamente facilitar o processo de concentração bancária, na medida em que isso significaria um filtro das boas instituições incorporando as instituições mal administradas e, portanto, sanando e fortalecendo o sistema financeiro nacional.

No Gráfico 1, fica evidente a dificuldade de se romper com a história. Desde o começo do século XX, como visto no capítulo anterior, os estados com maior número de agências bancárias eram São Paulo e Minas Gerais. Pode-se observar a manutenção deste cenário atualmente: São Paulo lidera com folga o número de agências no país e Minas Gerais ocupa a segunda posição.

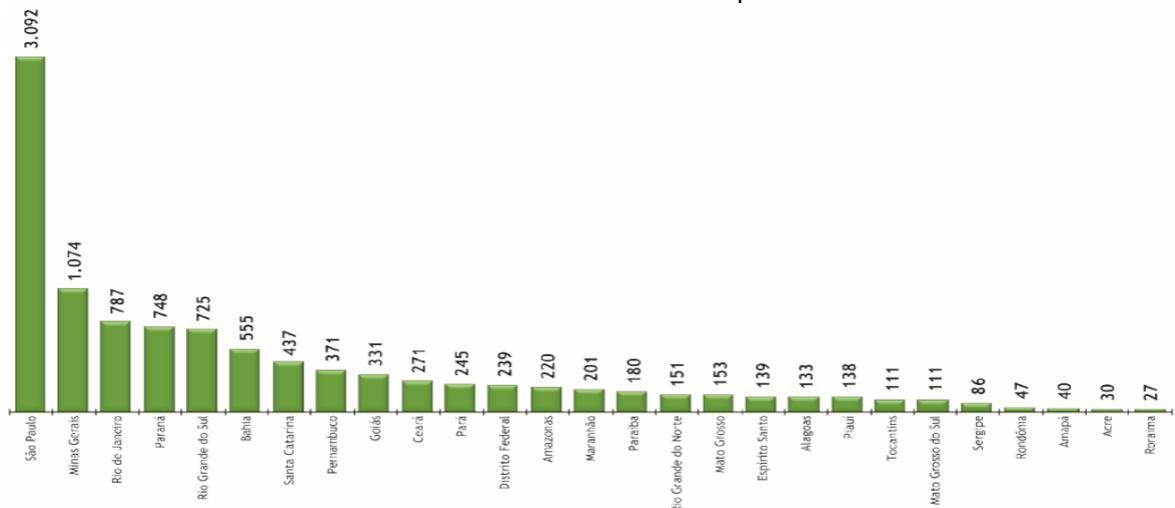
Gráfico 1 – Agências por Estado.



Fonte: FEBRABAN (2017).

A mesma tendência se mantém no número de pontos de atendimento bancários, conforme Gráfico 2:

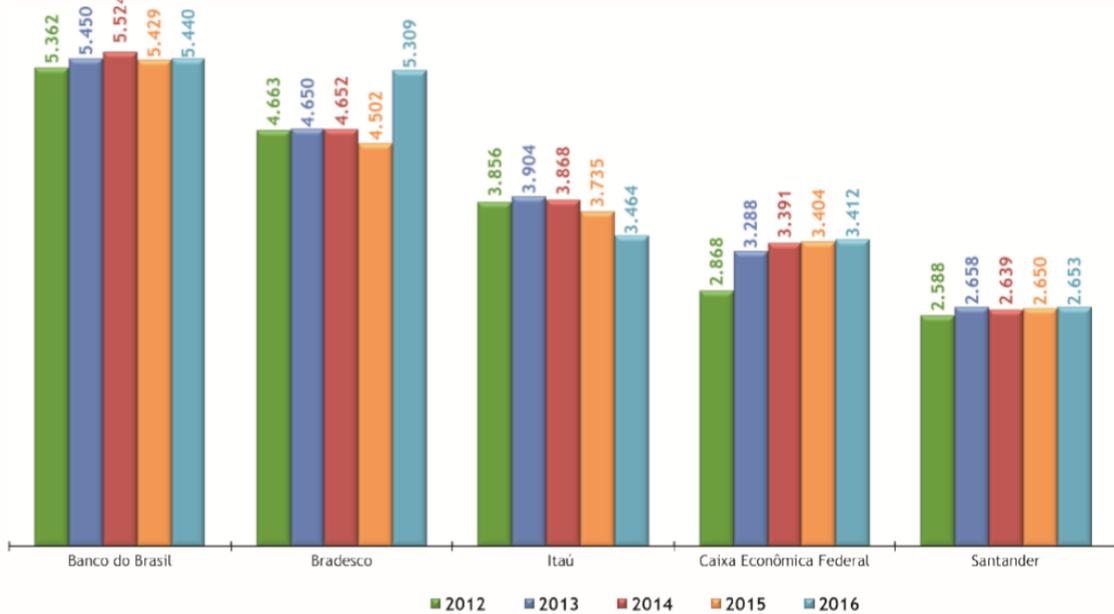
Gráfico 2 – Pontos de Atendimento por Estado.



Fonte: Painel Econômico Financeiro – FEBRABAN (2017).

Até 2015, o maior banco privado do Brasil era o Itaú, todavia, como se pode observar no gráfico, acabou sendo ultrapassado pelo Bradesco. Em 2016, a partir da aquisição do HSBC, o Bradesco passou a ser o maior banco privado do Brasil. A evidência está no Gráfico 3, quando comparamos o número de agências por banco. Em primeiro lugar, o Banco do Brasil – histórico Banco que vimos ser fundado no século XIX, primeiro do país, e, em segundo, o Bradesco.

Gráfico 3 – Número de Agências por Banco.



Fonte: Painel Econômico Financeiro – FEBRABAN (2017).

Apesar do nível da quantidade de agências ter se mantido, o que se pode constatar é uma realocação dos recursos dos bancos. Ainda assim, observando os últimos dois anos, é possível verificar uma queda do número de agências. Conforme dados do Banco Central, entre 2011 e 2014, houve incremento na quantidade total de agências, motivado principalmente pelos bancos públicos, enquanto, a partir de 2015, tal número começou a cair. O movimento recente de queda no número de agências é perceptível tanto nos bancos públicos, quanto nos privados – reflexo tanto da digitalização de serviços, como também do impacto da recessão da economia.

De acordo com os dados do Perfil Econômico Financeiro, fica evidente em que setor do sistema financeiro houve a maior redução do mercado. Desde 2013, quando ocorreu o pico de correspondentes no país, o número reduziu a cada ano. O fator que explica esse movimento é exatamente a digitalização financeira, assunto abordado e analisado no próximo capítulo.

Após a descrição histórica do sistema financeiro e as análises sobre o mercado bancário, o trabalho seguirá para a contextualização e análise dos impactos da digitalização financeira. O primeiro capítulo foi fundamental justamente para que se pudesse compreender o ponto de partida das relações comerciais e financeiras e seus impactos no mercado contemporâneo. No próximo capítulo, o trabalho analisará este grande motor de modificações no mercado financeiro atual: a digitalização financeira. Para tanto, seguirá contando com os subsídios dos estudos de John Kenneth

Galbraith, e também dos documentos publicados pela FEBRABAN – todos já devidamente explicados.

3 DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA: CONTEXTUALIZAÇÃO E ANÁLISES

3.1 A HISTÓRIA DA DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA

De acordo com Galbraith (1975), o dinheiro possui três grandes progenitores: casas de Moeda, autoridades monetárias e os bancos. A possibilidade de se criar dinheiro, no entanto, é de grande responsabilidade e pode ter efeitos dos mais variados (excelentes e perversos) que impactam a vida dos indivíduos. Conforme relatado anteriormente, os primeiros bancos a perceberem estas possibilidades estavam sediados em Amsterdã e nos Estados Unidos, quando, ao combaterem as cunhagens defasadas das moedas, também notaram a possibilidade de emitir cédulas de crédito – um direito, portanto –, arbitrando os valores que tinham em depósito à vista e os valores a serem emprestados aos clientes.

De acordo com Lopes e Rosseti (1998), para se resolver esta questão foram criados os bancos centrais de cada país. O primeiro registro que se possui de Banco Central, trata-se da fundação em 1656 do Banco de *Palmstruch* na Suécia. Johan *Palmstruch*, de origem holandesa, fundou esta instituição que em 1668 teria a permissão do rei sueco para operar passando a se chamar *Riksbank* – o banco central sueco. No entanto, também se seguem nos registros, o Banco da Inglaterra em 1694; o Banco da França em 1800; o FED americano em 1913 e o Banco Central do Brasil que foi criado em 1964, no governo Castello Branco.

Durante a maior parte do século XIX e XX, os países utilizaram o Padrão-ouro, ou seja, todas as moedas nacionais eram representações, ou lastreadas, em alguma quantidade do metal precioso. Como exemplo, podemos citar o Dólar Americano que possuía o valor de 1/20 onças de ouro. Este padrão começou a ser abandonado no começo do século XX, período das grandes guerras, que também foi acompanhado de políticas monetárias irracionais que intensificaram as dificuldades no período.

Somente no período do pós-guerra, incentivados tanto pela necessidade de investimentos para reconstrução dos países afetados, quanto por um câmbio favorável às exportações e do comércio mundial –, deu-se início à era das moedas completamente fiduciárias, ou seja, sem lastro em metais preciosos e garantidas na confiança das negociações internacionais, bem como nas autoridades monetárias dos países.

Em linha com este esforço, em julho de 1944 foi convocada a Conferência de *Bretton-Woods*, na qual foi criada a maior parte dos elementos que conhecemos hoje, tais como: o FMI – Fundo Monetário Internacional, o Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), e, principalmente, o novo sistema monetário internacional (LOPES; ROSSETI, 1998).

Neste novo modelo, o dólar seria lastreado em ouro na proporção de 1/35, porém as demais moedas internacionais seriam lastreadas em dólar. Este movimento perdurou até o final da década de 60, quando, após sucessivas crises inflacionárias, o presidente americano Richard Nixon colocou fim ao acordo de *Bretton-Woods*, visando alcançar a situação atual em que as moedas são lastreadas somente na confiança das autoridades monetárias.

Figura 7 – Conferência de Bretton-Woods.



Fonte: Google Imagens (2017).

Após a análise da história de formação do sistema financeiro, dos diferentes tipos de moedas e do lastreamento das mesmas, pode-se então dar enfoque aos lançamentos de produtos financeiros que modificaram as relações comerciais, e que também atuaram como moedas nas negociações comerciais ao longo do tempo.

Na Idade Média, tinha-se o costume de, ao se guardar com o ourives certa quantidade de ouro, ganhava-se como retribuição um recibo. Este recibo, por sua vez, era muitas vezes trocado entre as pessoas como reserva de valor. De maneira semelhante, surgiram, juntamente com a atuação dos bancos americanos, os precursores das cédulas monetárias. Hoje, estas cédulas são impressas em processos diversos e complementares, que buscam auferir a segurança necessária frente à falsificação e também manter certa durabilidade mínima para a devida circulação do dinheiro.

A história das cédulas monetárias confunde-se um pouco com a origem dos cheques, visto que tinham funções muito parecidas em suas origens. Há afirmações que os cheques foram criados pelos romanos em 352 a.C, outros remontam a origem à Holanda em 1500, dado que, a população deixava seus valores com os chamados “*cashiers*”. Os banqueiros inicialmente eram contra essa modalidade financeira, mas acabaram incorporando-a e criando as chamadas Caixas de Compensação, para onde eram levados todos os cheques para conciliação financeira.

Na década de 1920, nos Estados Unidos, estavam sendo criados os primeiros cartões de crédito, aceitos em geral pelos postos de gasolina, hotéis e firmas com poderes para reconhecê-los. O cartão, como conhecemos hoje, teve seu surgimento remontado à década de 1950, quando a empresa *Diners Club* criou o primeiro cartão moderno, aceito, na época, em 27 excelentes restaurantes. Em 1958, foi a vez do American Express, que estava fazendo frente às instituições bancárias. Em combate à esta concorrência, o *Bank of America* introduziu o *BankAmericard* que, em 1977, passou a denominar-se Visa. Após o surgimento destes cartões, sua evolução foi o chamado *Smart Card*, que vinha acompanhado de um chip responsável pela segurança dos dados do usuário e garantia o pagamento das compras.

Figura 8 – Primeiros cartões de crédito.



Fonte: Google Imagens (2017).

A partir da década de 1990, foi possível constatar o nascimento dos primeiros serviços *on-line*, ou internet banking. Com o acesso dos computadores à internet, os clientes do sistema financeiro foram habilitados a consultar seus saldos, efetuar transferências entre contas e realizar pagamentos – a partir de apenas um clique. Conclui-se a linha histórica da digitalização financeira com o advento dos aplicativos de celular, a partir da fabricação dos primeiros *smartphones*, que permitiram o acesso

que somente o computador fornecia, agora com a disponibilidade constante provida pelos aparelhos móveis de telefone.

Neste segundo capítulo, foi apresentada a história da digitalização financeira – as primeiras motivações e mudanças que ocorreram e culminaram nas possibilidades que temos hoje: da formação dos bancos centrais e dos lastros das moedas até os primeiros cheques, cartões de crédito e a criação da internet. A partir deste momento, o trabalho analisará os impactos gerados pela digitalização financeira: as mudanças nas características de operações do setor bancário e no comportamento dos clientes. Novamente, os estudos da Federação Brasileira de Bancos serão abordados.

3.2 ANÁLISE DOS IMPACTOS DA DIGITALIZAÇÃO FINANCEIRA

O início do processo de digitalização financeira pode ser analisado através também do começo da automação bancária, com a diferença apenas de contextos históricos. Todavia, a motivação por trás de ambos fenômenos é a mesma: a busca por gerar mais conveniência aos clientes do sistema financeiro, bem como gerar ganhos de eficiência operacional as instituições financeiras.

Conforme estudo do DIEESE (2000), quando se analisou a implementação dos primeiros terminais de autoatendimento bancário, há diversos fatores que representam vantagens aos bancos, tais como: o custo de manutenção do aparelho de autoatendimento é o mesmo independentemente do número de horas em que ele esteja ativo; há possibilidade de compartilhamento entre as instituições financeiras destes mesmos equipamentos; as transações são realizadas pelo próprio cliente – tornando-se, portanto um fator divisor de responsabilidades. Ainda, há dois fatores de resistência pela parte dos clientes a este cenário descrito, segmentos de baixa escolaridade ou idade possuem dificuldades no relacionamento operacional com as máquinas de atendimento; e ainda a questão de segurança destes aparelhos, no que diz respeito à proteção dos valores armazenados contra assaltos, ou mesmo violação de sigilos e senhas eletrônicas.

Os primeiros investimentos em tecnologia realizados pelos bancos no que diz respeito à internet, não foram motivados principalmente por uma busca na redução de custos, diminuição de número de agências; no entanto, o principal interesse das instituições estava em captar, ou seja, ampliar sua base de clientes. A oferta multicanal, a busca por diversas modalidades de atendimento são os verdadeiros

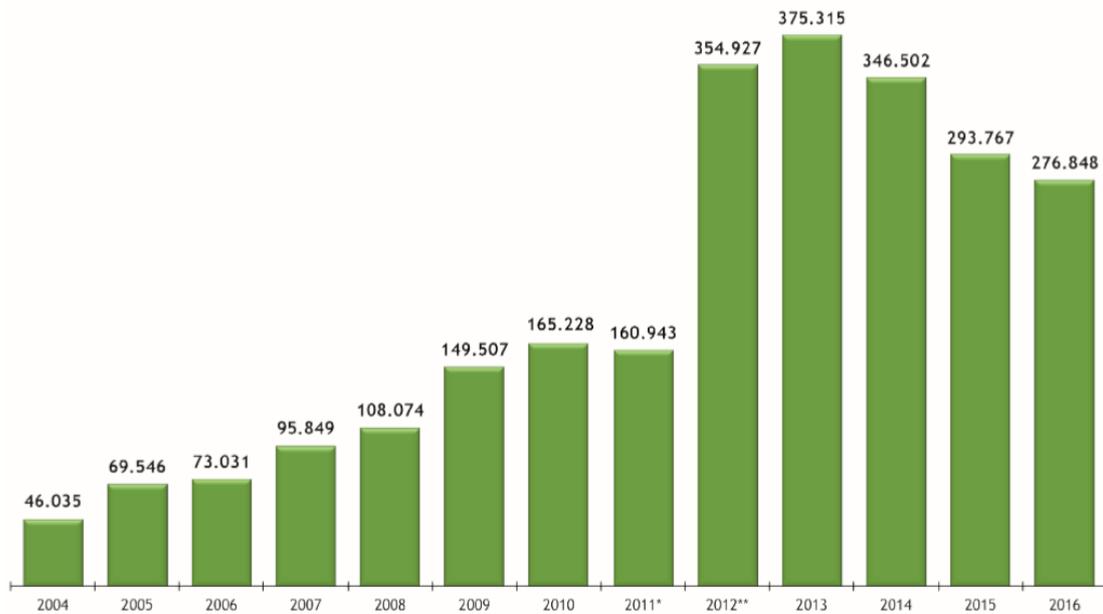
vetores da mudança nesta busca pelos clientes. Tanto os canais *on-line*, quanto as máquinas de autoatendimento se constituem em maneiras das instituições financeiras conseguirem maior número de clientes, sem necessariamente expandir suas agências físicas, ou contratar um maior número de funcionários – conforme (MELLO; STAL; QUEIROZ, 2006).

Assim, os bancos encontraram através da inovação maneiras de aumentarem seus lucros, dado que estão atingindo o objetivo de expandir seus resultados, e concomitantemente, reduzir ou pelo menos manter seus custos estáveis.

Finalmente, outro exemplo deste processo de automação bancária, ou pré-digitalização financeira, é o caso dos Serviços de Atendimento ao Cliente, os populares SACs. Esta ferramenta criada originalmente pelos bancos, também se constitui em outro braço da oferta multicanal aos clientes do setor financeiro. Consolidando o atendimento dos clientes em centrais de funcionários capacitados a resolver diversas potenciais questões inerentes as operações financeiras, as instituições do setor também expandem o conceito de diminuir os custos – na medida em que diminuem a quantidade das demandas nas agências de relacionamento.

O desenvolvimento dos aplicativos bancários para celulares iniciam com as operações e serviços mais básicos, tais como: pagamentos de contas; aplicações financeiras; movimentações e transferências; controle de cartão de crédito e faturas. São exatamente as mesmas operações que o correspondente bancário realiza no atendimento – no seu caso para diminuir os movimentos nas agências – a partir dos serviços mais básicos. A queda nos correspondentes fica clara no Gráfico 4:

Gráfico 4 – Correspondentes Bancários



Fonte: Painel Econômico Financeiro – FEBRABAN (2017).

Assim, a conclusão a partir destes dados é clara: a partir do movimento de digitalização financeira, desde o advento do *internet banking*, mas principalmente a partir dos aplicativos de smartphones, há uma tendência de queda no número de agências e, principalmente, de correspondentes bancários. A motivação que está por trás deste movimento é a preferência dos consumidores pelas alternativas digitais de serviços financeiros.

Conforme dados publicados no estudo do DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos): Desempenho dos Bancos 2016 – publicação feita em abril de 2017, a queda no número de empregos no setor bancário remonta ao ano de 2012. E também se confirmou na relação 2015 a 2016, conforme abaixo fica claro na Tabela 2.

Tabela 2 – Número de empregados nos cinco maiores bancos.

Bancos	Dezembro		Variação	
	2015	2016	%	Nominal
Itaú Unibanco	83.481	80.871	-3,1%	-2.610
Bradesco	92.861	108.793	17,2%	15.932
Banco do Brasil	109.191	100.622	-7,8%	-8.569
Caixa Econômica Federal	97.458	94.978	-2,5%	-2.480
Santander	50.024	47.254	-5,5%	-2.770
Total	433.015	432.518	-0,1%	-497

Fonte: DIEESE (2017).

De acordo com o estudo do DIEESE (2017), o único banco com número de vagas positivas, o Bradesco, não se trata de caso de criação de postos de trabalho, mas das vagas que passaram a ser contabilizadas a partir da aquisição da porção brasileira do banco britânico HSBC. Caso se analisasse apenas as vagas fechadas pelo Bradesco, este número seria na casa de 4.790 postos de trabalho.

Ainda, conforme o DIEESE (2017), outro fator que evidencia este impacto de redução de empregos foram as notícias de Planos de Demissão Voluntária, tanto no Banco do Brasil, quanto na Caixa Econômica Federal que encerraram no período 8.569 e 2.480 vagas respectivamente. Por outro lado, mesmo em face da redução das possibilidades de trabalho no setor financeiro, frente à digitalização e redução do número de postos, tem ocorrido uma expansão em outra ponta do setor financeiro, as chamadas *fintechs*.

No entanto, o reflexo conforme fica evidente na Tabela 3 é a diminuição do número de agências, por conseguinte, redução no número de postos de trabalho. Na realidade, esta é a história da evolução não só do sistema financeiro, mas da humanidade de maneira geral. As tecnologias vêm sendo desenvolvidas e são aptas a substituírem os empregos existentes, que posteriormente serão demandados de outras maneiras, em outros perfis e oportunidades. Conforme estudo do DIEESE (2017), a reestruturação dos bancos não passa somente pelos processos de digitalização de processos e pelo advento de novas tecnologias, mas também pelo encolhimento de estruturas físicas e de pessoal.

Tabela 3 – Número de agências nos cinco maiores bancos.

Bancos	1º Semestre		Variação	
	2016	2017	%	Nominal
Itaú Unibanco	3.707	3.523	-5,0%	-184
Bradesco	4.483	5.068	13,0%	585
Banco do Brasil	5.428	4.885	-10,0%	-543
Santander	2.266	2.255	-0,5%	-11
Caixa Econômica Federal	3.407	3.414	0,2%	7
Total	19.291	19.145	-0,8%	-146

Fonte: DIEESE (2017).

Se, por um lado os bancos tradicionais estão em um movimento de redução do número de agências e também da força de trabalho - com foco no controle de custos, por outro, o mercado digital atua diferentemente. A iniciativa *Fintech Lab*³ monitora o

lançamento de startups do setor financeiro – as chamadas *fintechs*. Essas empresas têm encontrado novos nichos de atuação dentro do sistema financeiro e atuam em diversos segmentos do mercado, desde aplicações, empréstimos, contas digitais sem tarifas de movimentação, cartões de crédito sem anuidade.³

Este tem sido o principal desafio dos bancos tradicionais. Os maiores bancos brasileiros, que estão há mais tempo no mercado, contam com a confiança na solidez de suas instituições. Todavia, a agilidade dos processos, roupagem moderna e serviços mais acessíveis são seus grandes gargalos e os principais focos de investimento e melhorias.

É relativamente simples observar o *spread* bancário na atual circunstância, grosso modo: caso o indivíduo vá solicitar um empréstimo em uma instituição bancária tradicional, apenas por referência consideremos um crédito consignado (uma das menores taxas bancárias, dado ao baixo risco em função do débito da parcela em folha de pagamento), a taxa de juros que irá conseguir será algo entre 2% a 3% ao mês. Ao mesmo tempo e, por outro lado, caso o mesmo indivíduo vá solicitar uma cotação para realizar uma aplicação, a remuneração de seu capital que deve conseguir ficará entre 80% a 85% do CDI – que, neste momento, se encontra em 7,38% ao ano.

Ou seja, para tomar emprestado, 2% a 3% ao mês, para remunerar seu capital, algo em torno de 0,6% ao mês (bruto, ainda considerando impostos). É exatamente neste intervalo que as *fintechs* têm focado. Dada a grande diferença (*spread* bancário), as *startups* do sistema financeiro atuam com abordagens modernas, diretamente no meio digital e com serviços mais acessíveis, e de melhor custo e remuneração. O desafio das *startups* é justamente o de conseguir conquistar a confiança do consumidor.

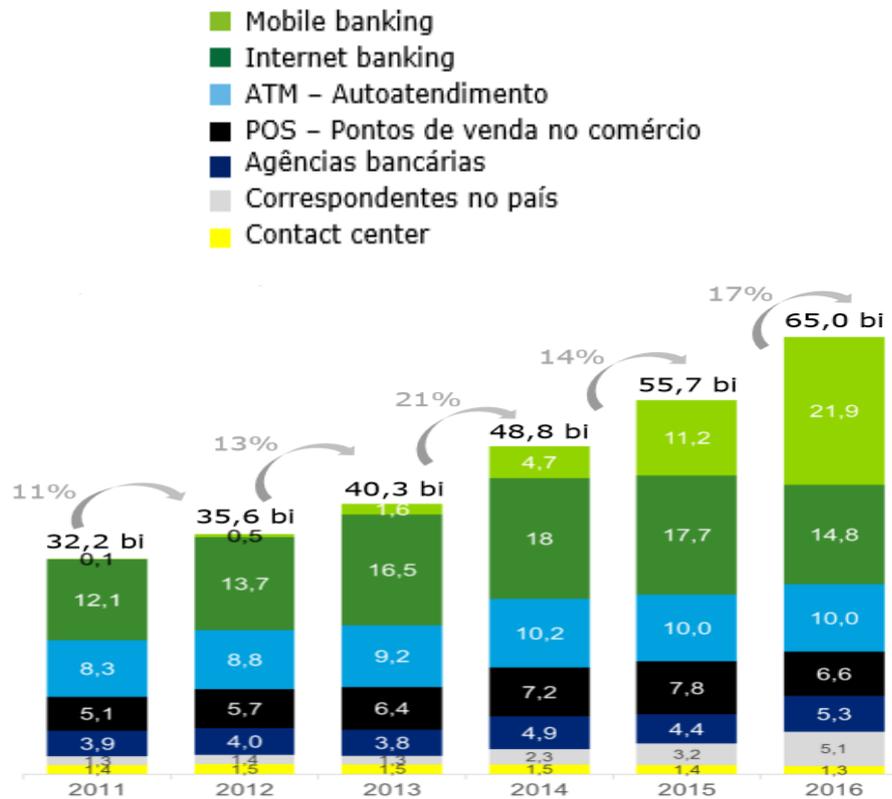
Como discutido no capítulo anterior, desde a época das grandes navegações as pessoas preferiam guardar suas moedas (e também as melhores moedas, de cunhagem mais conservada) em locais de extrema confiança: esse é o novo desenho do sistema financeiro nacional. Ainda, as *fintechs* também se configuram como novos locais de trabalho para os profissionais tradicionais dos grandes bancos – diversificação deste mercado profissional.

³ A iniciativa Fintech Lab é uma organização que acompanha o desenvolvimento de startups (empresas inovadoras) com atuação no setor financeiro – neste caso chamadas de “Fintechs”.

Considerando os dados sobre a digitalização financeira e as análises realizadas, serão apresentados, a partir deste momento, os dados referentes às preferências e ao comportamento dos consumidores dos serviços financeiros.

No Gráfico 5, pode-se observar com clareza a evolução das transações financeiras realizadas em aplicativos *mobile*. Em 2011, representava algo em torno de 0,1% das movimentações, o que passou para quase 22% em 2016, sendo o principal canal utilizado pelos consumidores – em um intervalo de apenas 5 anos.

Gráfico 5 – Transações Financeiras por Canais.



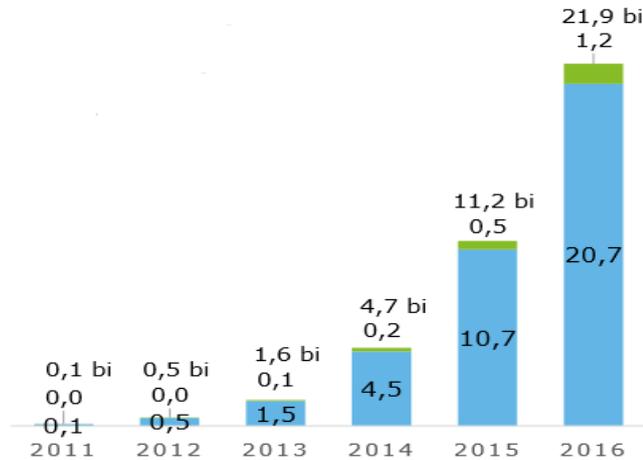
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária – 2017.

Analisando-se os dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária, em paralelo, podemos comprovar a migração do maior fluxo de transações financeiras para os canais de atendimento digitais. Os canais *mobile* que dizem respeito aos aplicativos de celular, por exemplo, são os que mais crescem – retirando espaço, inclusive, do próprio *internet banking*, inaugurado não muito tempo atrás.

Houve queda substancial no movimento das agências de relacionamento, no atendimento performedo pelos *ATMs* e no primeiro canal digital: *internet banking*. O segmento que mais cresceu, saindo de 4% de representação para 34%, foram justamente os aplicativos em smartphones. Em volumes financeiros, estamos falando

de um incremento de R\$ 11,2 bilhões em 2015 para R\$ 21,9 bilhões em 2016, que pode ser constatado no Gráfico 6.

Gráfico 6 – Transações Bancárias Canal Mobile.



Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária – FEBRABAN (2017).

Mesmo em face de um cenário econômico restritivo, o aumento do acesso à internet nos últimos anos e a oferta de serviços bancários *on-line* permitiu aumento no número de clientes para as instituições financeiras. No gráfico 7 vemos o aumento de clientes nos bancos e, no gráfico 8, o volume de contas digitais.

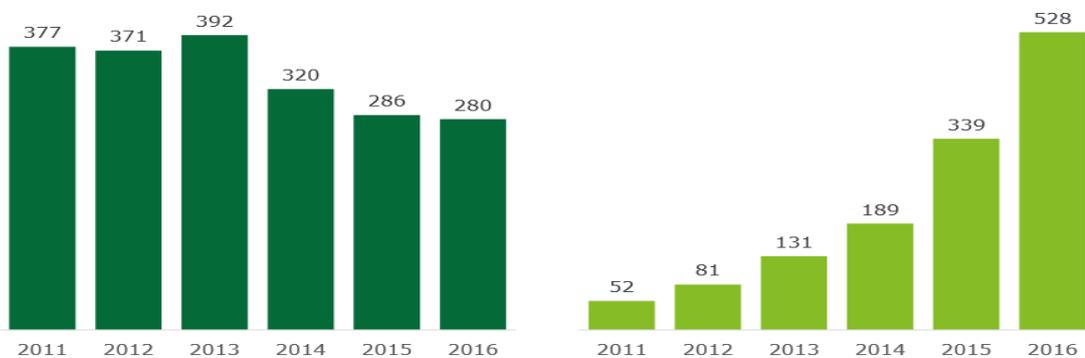
No Brasil, fica ainda mais clara a preferência pelos canais digitais *mobile* (celular) (Gráfico 7), quando se analisam os dados da pesquisa na proporção entre número de transações versus o número de contas abertas. No primeiro cenário, está o número de transações feitas em comparação ao número de contas que utilizam a *internet banking* para tanto – o número apenas decresce. No segundo caso, dados referentes às transações feitas em comparação ao número de contas via *mobile banking*, o número cresce em larga proporção – deixando evidente a migração deste perfil no consumidor.

Gráfico 7 – Número de Clientes e Número de Contas Digitais (em milhões).



Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária – FEBRABAN (2017).

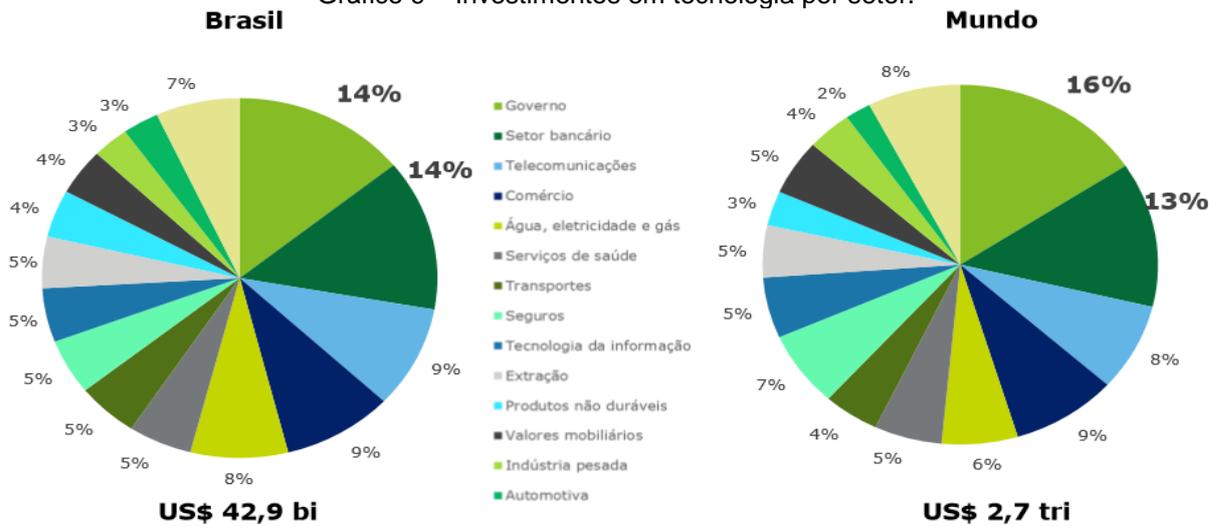
Gráfico 8 – Número de transações em relação ao número de contas no internet banking x número de transações em relação ao número de contas mobile banking.



Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária – FEBRABAN (2017).

Esta evolução tecnológica do setor financeiro não é infundada: conforme dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária (2017), o setor financeiro é o que mais investe em tecnologia (Gráfico 9) e o desenvolvimento de novos produtos digitais em comparação a todos os demais setores da economia, uma tendência não característica apenas do Brasil, mas mundial. No cenário local, o investimento dos bancos chega a igualar, em proporção do valor investido, o do governo federal.

Gráfico 9 – Investimentos em tecnologia por setor.



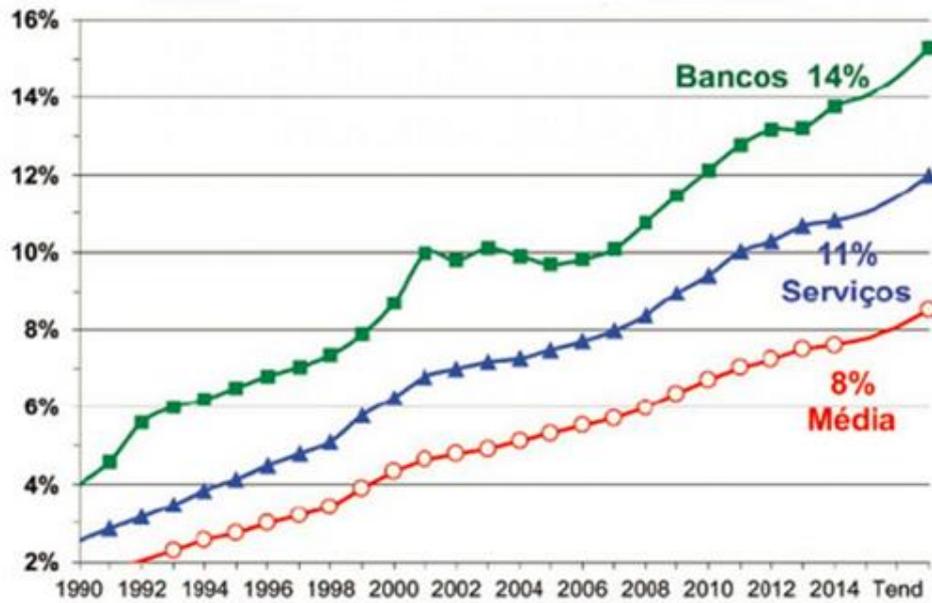
Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária – FEBRABAN (2017).

Ou seja, a partir dos dados analisados podemos concluir que, apesar do cenário interno restritivo, os bancos mantiveram seus investimentos em tecnologia, alcançando o valor de quase R\$ 19 bi (aqui formado por $0,14 \times \text{USD } 42,9 \text{ bi} \times \text{USD PTAX Venda de 29/12/2016: } 3,2591$) – dado referente ao ano de 2016. O uso dos canais digitais se consolidou no segmento, uma vez que quase 60% das movimentações são feitas *on-line* e o acesso aos canais *mobile* (celular) quadruplicou entre 2011 e 2016.

Podem-se destacar, ainda, algumas ferramentas que estão revolucionando atualmente o setor financeiro, tais como: a automação de fluxos, a robotização, os *chatbots*⁴ e a automação de atividades manuais. Boa parte destas inovações se deve principalmente aos investimentos em tecnologia da informação desempenhada pelas instituições financeiras – que também mantém a liderança neste tipo específico de investimento em tecnologia, conforme Gráfico 10.

⁴ Chatbots são os robôs com interação humana utilizados para atendimento de demandas dos clientes, através da TI e inteligência artificial.

Gráfico 10 – Gastos e investimentos em Tecnologia da Informação no Brasil.



Fonte: 7Comm Soluções em TI (2017).

A automação de fluxos consiste em uma série de atividades que podem facilitar os processos, aumentar a produtividade e também a segurança nas rotinas dentro da instituição financeira. São diversos os exemplos que podem ser utilizados para exemplificar, tais como: consultas a sites internos e externos; identificação de documentos, *check-list* de atividades manuais – desde a formalização até o envio de avisos e e-mails por parte dos funcionários. A automação dos fluxos teve sua evolução tão desenvolvida, que hoje já é considerada item obrigatório para os bancos, não mais uma inovação financeira. Pode-se constatar justamente quando se observa setores dos bancos destinados justamente a estes estudos – o de como facilitar os processos cotidianos dos fluxos internos.

Em linha com a automação de fluxos desempenhados por funcionários, está o processo de robotização das atividades dos funcionários. A robotização é mais evidente nos serviços de atendimento ao cliente (SACs), ou mesmo nos sítios eletrônicos e aplicativos de celular. No entanto, suas atuações não se limitam a estes exemplos, justamente os robôs têm sido utilizados para incrementar e realizar com maior velocidade processos internos – especialmente os repetitivos. Atualmente, dentro das rotinas em processos operacionais, por exemplo: reconhecimento de documentos, divisão das operações contratadas em diversos contratos, envio de mensagens e documentos aos clientes – todas essas atividades já estão sendo desempenhadas por robôs desenvolvidos especialmente para estes fins.

Outra inovação recente e resultado da união entre investimento em tecnologia da informação e em inteligência artificial são os chamados *chatbots*. Estes robôs de conversação são os modelos capazes de interagir com os seres humanos, ou seja, aptos a receber, interpretar e responder corretamente aos comandos em que são sensibilizados. Inicialmente projetados para realizar atendimentos e operações simples, seu desempenho tem sido acima da média e novos horizontes tem sido programados para os *chatbots* como oferecer aconselhamento financeiro e realizar pagamentos.

A própria inteligência artificial, por exemplo, também se constitui em uma importante inovação recente da tecnologia. Através dela, um dos grandes desafios das instituições financeiras atualmente fica mais próximo de ser atingido: a personalização, a capacidade de se adaptar as demandas dos clientes, conforme suas preferências. Através de máquinas e softwares, a inteligência artificial consegue replicar a lógica de raciocínio das preferências do consumidor. Assim, sendo possível atingir aumentos de produtividade, sem perdas na qualidade do serviço prestado.

Há diversos reflexos que podem ser observados na estrutura interna das instituições financeiras. Devido à digitalização dos sistemas, as equipes operacionais têm sido reduzidas e tendo simultaneamente sua capacidade de processamento incrementada. Além disso, no que diz respeito à experiência dos consumidores, reflexos na maior quantidade de operações disponíveis: cada vez mais diferentes movimentações estão sendo disponibilizadas em ambientes virtuais e de maneira mais personalizada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao considerar o que foi apresentado e discutido, é importante retomar não apenas o objetivo desta pesquisa, como também os caminhos trilhados para tentar alcançá-lo. O objetivo geral do trabalho consistia em verificar a história do mercado bancário e estudar sua composição atual, bem como apresentar a evolução da digitalização financeira e verificar seus impactos nos dias de hoje.

Inicialmente, através da análise histórica da formação do mercado bancário e do sistema financeiro, o trabalho procurou identificar a origem das relações comerciais desde a pré-história, passando pelo surgimento das primeiras moedas, das primeiras rotas comerciais na época das grandes navegações, o início da cobrança de juros por parte dos bancos. Foi constatada a dificuldade de implementação, no Brasil, de financiamentos de longo prazo principalmente para a agricultura no século XIX. Observou-se a entrada dos bancos estrangeiros no país e a fundação dos primeiros bancos até, para efeitos informativos e de desenho completo da linha do tempo traçada, a formação de um banco em atuação hoje em dia.

Na análise do mercado bancário formado a partir deste contexto histórico, foram desenvolvidas algumas conclusões: o efeito de concentração do setor principalmente na década de 1990, a partir da atuação do Governo Federal e de políticas para o setor financeiro, que tinham como objetivo promover os processos de fusões e aquisições, visando a melhora na qualidade de saúde financeira dos principais *players* do setor – importante destacar que este mercado tinha a presença de instituições vindas da década de 1980, período de elevada inflação – com má gestão e desempenho; a constatação da manutenção do maior número de agências nos estados pioneiros do setor financeiro na história do mercado bancário brasileiro - São Paulo e Minas Gerais; a tendência de fechamentos de correspondentes bancários de 2015 até hoje, após o período de incremento no seu número entre 2011 e 2014 – principalmente devido à atuação dos bancos públicos.

Em um segundo momento, o trabalho procurou analisar a evolução ocorrida até o recente estágio da moeda, iniciando sua contextualização histórica pela formação dos bancos centrais e debatendo seus lastros a partir da segunda metade do século XIX. Passou-se pelo período do pós-guerra, o abandono do padrão-ouro, a Conferência de Bretton-Woods e a influência do dólar americano. Por fim, constatou-se a evolução no desenvolvimento tecnológico e os lançamentos de diferentes

produtos financeiros, tais como: as primeiras cédulas e cheques; o advento da eletrônica e o lançamento dos cartões de créditos e, mais recentemente, a criação da internet e as infinitas possibilidades geradas pela digitalização financeira - o *internet banking* e, posteriormente, os aplicativos de *smartphones*.

Quanto aos resultados dos impactos da digitalização financeira, ficaram evidentes as preferências dos consumidores pelos canais digitais. As migrações nos volumes e valores de operações para os canais digitais ocorrem de forma muito acelerada. O próprio *internet banking*, evolução recente, já tem sua utilidade reduzida – prova importante do quão rápidas são as modificações promovidas pelo processo de digitalização financeira e reflexo de um segmento de mercado, que investe muito de seu capital, no desenvolvimento de novas soluções e serviços. O investimento do setor bancário e financeiro somente consegue ser comparado com os efetuados pelo próprio Governo Federal. Mesmo no caso de países estrangeiros, o padrão se repete com muita proximidade nas proporções dos dados, com o setor financeiro e governamental liderando os investimentos em tecnologia.

Conforme Zavolokina, Dolata e Schwabe (2016) na sua colocação sobre a carência de estudos que direcionem seu foco ao setor financeiro, este trabalho procurou, através de análise histórica e pesquisa documental, elucidar as origens do mercado bancário e das relações comerciais e financeiras. A partir do histórico apresentado, investigou as consequências e os principais pontos que influenciaram o cenário atual tanto do mercado, assim como, as preferências dos consumidores e dos impactos do processo mais recente de evolução tecnológica: a digitalização financeira.

A evolução apresentada no período é nítida, quando se observa o salto que ocorreu entre o escambo praticado pelo ser humano pré-histórico e as primeiras rotas comerciais – até as possibilidades de se contratar um empréstimo descontado diretamente em folha de pagamento por prazos superiores a uma década, com apenas um toque da mão num aparelho de celular. As consequências desta revolução, na sua totalidade, ainda são desconhecidas, todavia, o trabalho cumpre seu objetivo de buscar compreender a origem e os impactos da evolução tecnológica neste setor tão fundamental para os indivíduos.

REFERÊNCIAS

7COMM. **Bancos investem mais em TI que em demais setores**. 2015. Disponível em: <<https://www.7comm.com.br/blog/2015/11/bancos-investem-mais-em-ti-que-demais-setores/>>. Acesso em: 21 dez. 2017.

ANGELL, Norman. **The story of money**. Nova Iorque: Frederick A. Stokes Co., 1929, p. 116-117.

ARAÚJO, Luiz Alberto D.'Avila de.; NETO, Paulo de Melo Jorge.; PONCE, David Agustín Salazar. Competição e concentração entre os bancos brasileiros. **Revista Economia**. Brasília, 2006.

BANCO BRADESCO. 2017. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/index.shtm>>. Acesso em: 04 nov. 2017.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. 2017. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/home>>. Acesso em: 04 nov. 2017.

COMO VIVER DE RENDA. **História Financeira**. Disponível em: <<http://www.comoviverderenda.com.br/historia-financeira/>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

COSTA, Fernando Nogueira da. **Origem do capital bancário no Brasil: o caso RUBI**. Campinas: IE/UNICAMP, março, 2002. n. 106.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004. p. 05-106.

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **Desempenho dos bancos 2016**. Brasília: DIEESE, 2017. p. 14-15.

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **Mudanças no atendimento bancário**. Boletim DIEESE, Rio de Janeiro, n. 218, mar./abr./maio 2000.

FEBRABAN. 2017. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/>>. Acesso em: 04 nov. 2017.

FINTECHLAB. 2017. Disponível em: <<http://fintechlab.com.br/>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro – produtos e serviços**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2013. p. 01-07.

GALBRAITH, John Kenneth. Bancos. IN: GALBRAITH, John Kenneth. **Moeda: de onde veio, para onde foi**. São Paulo: Enio Matheus Guazzelli & Cia Ltda, 1975. p. 19-31.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.2, p. 57-63, 1995.

HISTÓRIA DE TUDO. **História dos Bancos**. 2017. Disponível em: <<http://www.historiadetudo.com/bancos>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

LOPES, João do Carmo.; ROSSETTI, José Paschoal. **Economia Monetária**. 7. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1998.

MELLO, R.; STAL, E.; QUEIROZ, A. **O Banco na Internet: Inovações em Tecnologia da Informação Moldam Novos Serviços Bancários**. 30º Encontro ANPAD. Salvador, p. 5-10. 2006.

PAINEL ECONÔMICO E FINANCEIRO (FEBRABAN). 2017. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3120/21/pt-br/painel-2016>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

PESQUISA DE TECNOLOGIA BANCÁRIA (FEBRABAN). 2017. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

SANTANDER. **Santander no Brasil**. 2017. Disponível em: <<https://www.santander.com.br/br/o-santander/institucional/santander-no-brasil>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

SILVA, João Avelino da. **A concentração do setor bancário brasileiro nos últimos 20 anos e uma análise da eficiência das quatro principais instituições do setor**. Porto Alegre, 2016.

SIMPLY TECNOLOGIA. **Tecnologia bancária revolucionando**. 2017. Disponível em: <http://blog.simply.com.br/tecnologia-bancaria-ferramentas-revolucionando/>>. Acesso em: 21 dez. 2017.

SÓ HISTÓRIA. **Fenícios**. 2017. Disponível em: <<http://www.sohistoria.com.br/ef2/fenicios/p2.php>>. Acesso em: 03 nov. 2017.

TRIGUEIROS, F. S., **Dinheiro no Brasil**, 2.^a ed., Rio de Janeiro, Léo Cristiano Editorial, 1987.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Abril Cultural, 1974.

ZAVOLOKINA, L.; DOLATA, M.; SCHWABE, G. **Fintech - What's in a Name?** Dublin: International Conference on Information Systems, 37, 2016.

ZELTSER, Thaís Touguinha. **Qualidade da informação e qualidade dos serviços de informação como fatores de adoção dos serviços de fintech**. 2017. Trabalho de conclusão de curso (Graduação Administração) – Faculdade de Ciências Administrativas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.