

---

O Fenómeno das FinTech: O Caso da Revolut em Portugal

**Filipe Alexandre Cabral Pinto**

---

Dissertação

Mestrado em Economia

---

Orientado por

**Prof. Dr. Manuel Luís Guimarães da Costa**

---

2020

## **Agradecimentos**

Começo por agradecer ao meu orientador, professor Manuel da Costa, o voto de confiança que depositou em mim, num início de trabalho e definição de tema atribulado. Agradeço, ainda, por todo o apoio, amizade e disponibilidade que demonstrou para comigo, ao longo desta minha caminhada. E, apesar de todos os receios e de ser um tema da qual não era familiar, nunca ter deixado de pesquisar e de comigo investigar e querer saber mais sobre o assunto.

De seguida, agradeço especialmente aos meus pais, por todo o carinho e apoio que sempre me confiaram, por me terem sempre ensinado a lutar pelos meus sonhos e objetivos e por nunca me terem desincentivado. Eles são os principais responsáveis por esta tese ser possível e por todo o meu caminho académico.

Agradeço, também, a toda a minha família (primos, tios e avós) que sempre se preocupou comigo e que direta ou indiretamente contribuiu para o meu percurso e para o meu sucesso.

À minha entidade empregadora, quero deixar um agradecimento pelo apoio demonstrado, pela flexibilidade de horário para conciliar com as aulas e pela amizade de todos.

Por último, agradeço à família Martins, de Fafe, pois contribuíram, em grande parte, para que o sonho do mestrado na FEP fosse possível. Confiando-me um bem precioso, um apartamento, para que eu pudesse lá residir durante os dois anos letivos. Porque existem gestos/ações que valem mais do que palavras.

O meu muito obrigado a todos!

## **Glossário**

BdP – Banco de Portugal

BCE – Banco Central Europeu

DL – Decreto-Lei

EM – Estado-Membro

EUA – Estados Unidos da América

UE – União Europeia

## Resumo

A crise financeira de 2007/2008 evidenciou as falhas que existiam no sistema financeiro e para as quais ainda não havia percepção de tal existência. Com o despoletar de casos sonantes da queda de Bancos, com dimensão internacional, como o Lehman Brothers, nos EUA, e o conhecimento de práticas que muitas vezes punham em causa os depósitos que detinham, o mundo financeiro mudou bastante e os agentes económicos começaram a olhar de outra forma para estas instituições. Criando-se um clima de desconfiança e de desacreditação para com estas instituições financeiras ditas “tradicionais”.

Todos estes fatores constituíram oportunidades para que novos *players*, as denominadas *FinTech*, aparecessem no mercado financeiro a fornecer novos produtos e serviços financeiros que revolucionaram o próprio sistema dito “tradicional” e que suscitaram o interesse, cada vez maior, de novos utilizadores. Uma vez que, proporcionaram que o sistema financeiro se tornasse mais acessível, mais rápido e, de certa forma, mais remoto no sentido de deixarmos de olhar para os bancos como um sítio físico, para passarmos a olhar como um sítio digital.

As *FinTech* definiram como objetivo fulcral o cliente. Ou seja, o cliente voltou a ser a prioridade principal destes novos *players*. Algo que agradou aos agentes económicos, uma vez que as instituições financeiras tradicionais deixaram de ter em conta esta preocupação e substituíram-na por outras, tais como obtenção de mais lucros e de novas fontes de receita. Assim sendo, as *FinTech*, dotadas de novo *modus operandi* e de inovação, suscitaram o repensar da arquitetura do sistema financeiro internacional.

Pelo que, o objetivo desta dissertação passará por estudar como as *FinTech* estão a provocar a mudança do sistema financeiro e a proporcionar a evolução do *Crowdfunding* e do *Shadow Banking*.

**Códigos JEL:** G01, G14, G15, G17, G18, G21, G23

**Palavras-chave:** Sistema Financeiro, FinTech, Inovação, Agentes Económicos, Clientes, Arquitetura do Sistema Financeiro Internacional, Crowdfunding, Shadow Banking, Bancos.

## Abstract

The 2007/2008 financial crisis highlighted the flaws that existed in the financial system and, for which, there was still no perception of such existence.

With the emergence of great cases of bank failures, with an international dimension, such as Lehman Brothers, in the USA, and the knowledge of practice that often put in question the deposits they held, the financial world changed a lot and the economic agents began to look at these institutions differently. Creating a climate of distrust and discredit toward these financial institutions so-called “traditional”.

All of these factors constituted opportunities, so that new players, called *FinTech*, appeared in the financial map, providing new products and financial services that revolutionised the system so-called “traditional”, and that aroused the increasing interest of new users. Once they provided that the financial system became more accessible, faster and, in a certain way, more remote in the sense that we should stop looking at the banks as a physical place, and start looking at them as a digital place.

The *FinTech* defined the client as the main goal. In other words, the client is, once again, the main priority of these new players.

Something that pleased the economic agents, since the traditional financial institutions failed to take this concern into account and replaced it with others, such as obtaining more profits and new sources of revenue. Thus, the *FinTech*, endowed with a new *modus operandi* and innovation, led to a rethinking of the architecture of the international financial system.

Therefore, the purpose of this dissertation will be to study how the *FinTech* are causing the change of the financial system and providing the evolution of the *Crowdfunding* and *Shadow Banking*.

**JEL codes:** G01, G14, G17, G18, G21, G23

**Keywords:** Financial system, FinTech, Innovation, Economic Agents, Clients, Architecture of the International Financial System, Crowdfunding, Shadow Banking, Banks

# Índice

Agradecimentos.....	ii
Glossário.....	iii
Resumo.....	iv
Abstract.....	v
Índice de Gráficos.....	7
Índice de Figuras.....	7
Índice de Tabelas.....	7
1. Introdução.....	8
1.1 Motivação.....	8
1.2 Propósito do Estudo.....	8
1.3 Estrutura da Dissertação.....	9
2. Revisão de Literatura.....	10
3. A Crise Financeira de 2007/2008 – Que Mudanças?.....	16
3.1 Na Regulação Financeira.....	17
a. A Nível Comunitário.....	17
b. Em Portugal.....	20
3.2 Nos Consumidores.....	21
4. O Fenómeno <i>FinTech</i> .....	23
4.1 O que são <i>FinTech</i> ?.....	23
4.2 Diferenças em relação às Instituições Tradicionais.....	24
4.3 A Relação das <i>FinTech</i> com o <i>Crowdfunding</i> .....	26
4.4 A Ligação das <i>FinTech</i> ao <i>Shadow Banking</i> .....	28
5. O Caso da Revolut em Portugal – Caso de Estudo.....	30
6. Metodologia.....	32
6.1 População Alvo.....	32
6.2 Estrutura do Questionário.....	33
6.3 Recolha de Dados.....	33
6.4 Resultados.....	34
a) Análise Descritiva.....	34
b) Análise.....	37
Conclusão.....	43
Bibliografia.....	44
Anexos.....	48

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Rendimento Anual Bruto	35
Gráfico 2: Com que frequência se dirige a um balcão?	36
Gráfico 3: Com que frequência acede a redes sociais vs Faixa etária	36
Gráfico 4: Utiliza os canais digitais do seu banco principal?	37
Gráfico 5: Frequência com que usa os canais digitais do seu banco principal?	37
Gráfico 6: Grau de satisfação, em relação aos canais digitais do seu banco principal	38
Gráfico 7: Classificação da segurança dos canais digitais	38
Gráfico 8: Classificação da diversidade de produtos/serviços oferecidos nos canais digitais	39
Gráfico 9: Custos inerentes às operações bancárias digitais	39
Gráfico 10: Conhece a Revolut? E sabe o que é uma FinTech?	40
Gráfico 11: Usufruiu ou usufrui de alguma das modalidades oferecidas pela Revolut?	40
Gráfico 12: Avaliação ao serviço da Revolut	41
Gráfico 13: Ponderaria escolher a Revolut?	42

## **Índice de Figuras**

Figura 1: O desenvolvimento da FinTech e das principais tecnologias em cada estágio	23
Figura 2: Dados Sociodemográficos	34

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1: N° de Instituições em que tem contas abertas VS Gestor de conta	35
---	----

# 1. Introdução

## 1.1 Motivação

O tema desta dissertação assenta no interesse pessoal pelas *FinTech* e por toda a envolvimento do mercado financeiro, assim como, na relevância que estes *players* passaram a assumir no quotidiano dos indivíduos e no facto de terem “obrigado” os bancos tradicionais a reinventarem-se de certa forma.

É evidente que os meios digitais passaram a ter um papel de relevo e fulcral no setor bancário. Esta importância só foi possível graças ao exponencial desenvolvimento que viemos a assistir nos últimos tempos da tecnologia e da crescente dependência dos indivíduos para com a mesma. O maior conhecimento destes, em termos de tecnologia, permitiu que os indivíduos passassem a ser mais ativos e se envolvessem mais nas suas interações com as empresas, criando assim uma maior proximidade (World Economic Forum, 2015).

Por isto, este é um tema relevante da atualidade e que tem vindo a ser alvo de estudo, uma vez que estes novos *players* vieram provocar o repensamento do setor bancário e, dada a aceitação generalizada que tiveram pelos agentes económicos, fizeram “soar os alarmes” das intuições tradicionais, na sua forma de atuarem no mercado.

## 1.2 Propósito do Estudo

O objetivo principal desta dissertação consiste em abordar de uma forma mais profunda a questão das *FinTech* e perceber, com a literatura já existente, o que são, como atuam no mercado e quais os seus prós e contras.

Fazendo, inicialmente, uma retrospectiva sobre a crise financeira de 2008 e quais as mudanças que essa crise proporcionou nos agentes económicos e no próprio setor bancário. Pressupondo, à partida, que a crise aliada ao desenvolvimento da tecnologia, foi o mote para o aparecimento em massa de instituições não-financeiras e para o crescente interesse por parte dos agentes económicos.

Seguidamente, o objetivo passa por enquadrar as *FinTech*, analisando as suas diferenças para com as entidades bancárias tradicionais na forma de atuação, na ligação da maioria delas ao *Crowdfunding*, percebendo também o que é e para que serve, e a ligação destas entidades ao *Shadow Banking*, querendo com isto perceber quais os riscos que estas entidades podem ter associadas.

Com este trabalho, pretendo ainda pegar numa entidade em particular, a Revolut, que é a *FinTech* com maior peso no território nacional e estudar a sua oferta de produtos e qual a sua aceitação por parte dos agentes económicos. Fazendo uma análise onde são comparados



os meios digitais oferecidos pelos bancos tradicionais, com os meios digitais oferecidos pela Revolut, que é uma entidade que opera, somente, através de canais digitais.

Assim, planeio perceber o desenvolvimento destas novas ferramentas do setor financeiro, que possibilitam ou poderão possibilitar uma maior diversificação de serviços que colmatarão as necessidades dos consumidores e ter uma percepção mais clara e concisa de como é valorizada a utilização de meios digitais em Portugal.

### **1.3 Estrutura da Dissertação**

A presente dissertação está estruturada em sete partes. A primeira parte prende-se com esta secção introdutória, seguida da segunda parte onde é apresentada a revisão de literatura acerca da crise financeira, das *FinTech*, do *Crowdfunding* e ainda do *Shadow Banking*.

Posteriormente, a terceira parte assenta na Crise Financeira de 2008 e nas grandes mudanças ao nível da regulação e ao nível do comportamento dos consumidores. Na quarta parte, é analisado o que são *Fintech*, principais diferenças relativamente aos bancos tradicionais, a ligação ao *Crowdfunding* e ao *Shadow Banking*. A quinta parte, centra-se na *FinTech* Revolut, na medida de perceber que produtos e serviços oferece e como tem operado em Portugal.

Na sexta parte, é explicada a metodologia utilizada no estudo, como foram recolhidos os dados usados e é feita uma apreciação dos resultados que foram obtidos. Por fim, a sétima parte, prende-se com a conclusão sobre o tema analisado.

## 2. Revisão de Literatura

Irrevogavelmente, a crise financeira de 2007/2008 provocou inúmeras mudanças em termos de liquidez e capital dos bancos. E, no pós-crise o comportamento dos consumidores, a modificação da regulação e o avançar das tecnologias, permitiram a mudança e a redefinição do ambiente financeiro (Worthington & Welch, 2011).

Muitas foram as medidas que foram criadas, nomeadamente na união europeia a criação da União Bancária, com o intuito de haver uma maior interligação entre as instituições financeiras a operar no território europeu e evitar que houvessem dispersões que pudessem resultar em desequilíbrios financeiros, que provocassem uma nova crise financeira (Banco de Portugal, 2014)

Deste modo, assistiu-se à criação de políticas macroprudenciais e microprudenciais, cujo objetivo principal passava por proteger a economia de eventuais novas crises financeiras. Com a criação destas, os Bancos Centrais ficaram munidos de mais poderes e meios de regulação e supervisão, no que toca à operabilidade das instituições financeiras, com o propósito de *“contribuir para a preservação da estabilidade financeira, através do reforço da resiliência do setor financeiro e da prevenção do risco sistémico”* (Banco de Portugal, 2014, p. 5).

Landau (2019, p. 1) afirma que *“as reformas regulatórias empreendidas após a Grande Crise Financeira de 2008 tiveram resultados impressionantes. Os amortecedores de capital e liquidez foram reconstruídos e aumentados nas partes mais críticas do sistema bancário mundial. Essas reformas reduziram significativamente a fragilidade financeira, reforçaram a robustez e resiliência das instituições financeiras globais e protegeram os consumidores contra as consequências de eventuais falências bancárias no futuro.”*.

Portanto a recente crise financeira desencadeou um repensar em termos de regulação bancária e ateou um sério debate sobre como aplicar de forma melhor as medidas tomadas. Sendo que, a discussão recaiu, essencialmente, sobre a questão dos requisitos de capital que as instituições bancárias teriam que cumprir, no qual se destaca Admati *et al.* (2013) que argumentava que as instituições bancárias devem estar sujeitas a requisitos de capital alternativos ou significativamente mais altos para reduzir os incentivos ao risco e aumentar a estabilidade financeira.

Assim sendo, o período turbulento do pós-crise constituiu oportunidades para a entrada de novos concorrentes, numa proporção nunca vista (Worthington & Welch, 2011).

Os novos concorrentes que apareceram no mercado são denominados de *FinTech*. Para Zavolokina *et al.* (2016, p. 1), a palavra resulta *“do casamento entre “finanças” e “tecnologia” designando atualmente um campo novo, inovador e emergente que atrai a atenção dos agentes económicos.”*

Para o European Banking Authority (2017, p. 6), as *Fintech* são “*novas tecnologias que permitem a inovação financeira podendo resultar em novos modelos de negócio, aplicações, processos ou produtos que tenham associado um efeito relevante nos mercados financeiros, nas instituições e na prestação de serviços financeiros.*”.

Não obstante, Dhar & Stein (2017, p. 2) definem mais promenorizadamente as *FinTech* como “*inovações no setor financeiro que envolvem modelos de negócios virados para a tecnologia, que podem facilitar a desintermediação, revolucionar a forma como as empresas existentes criam e entregam produtos e serviços, abordando desafios de privacidade, de matéria regulatória e de aplicação da lei, fornecendo novos portais para o empreendedorismo e oportunidades de crescimento inclusivo.*”.

Ou seja, estas têm o grande objetivo de remodelar o setor financeiro, fazendo parte do mesmo e deixando de ser vistas como “intrusas”. Para atingirem este objetivo, focam-se em novas tecnologias digitais, recorrem a algoritmos, recolhem novos dados, tratam-nos e estudam novos modelos de negócio e novos modelos comerciais que lhes permitem ser mais eficazes e mais vantajosos. Permitindo assim, que estas criem serviços financeiros personalizados e adaptados às necessidades de uma sociedade cada vez mais dependente de dispositivos móveis.

Assim sendo, estas começaram a ter um maior mediatismo, beneficiando da desconfiança que a crise provocou nos clientes bancários e que os fez começar a ponderar optar por instituições alternativas aos bancos tradicionais (Worthington & Welch, 2011).

A realidade é que os clientes das entidades bancárias vêm os bancos como empresas não transparentes que ganham dinheiro através da aplicação da sua conta corrente, cobrando por vezes valores irrisórios pelos seus produtos e taxas de juro benéficas, apenas para os seus balanços (Worthington & Welch, 2011).

Já antes da crise, a conclusão a que chegaram Hedley *et al.* (2006) era que pelo menos 70 % dos clientes bancários, pensavam que os bancos agiam por interesses próprios não tendo em conta os interesses dos próprios clientes.

Para além da descrença nas instituições financeiras individuais, há ainda quem argumente que os clientes bancários perderam também a confiança nos bancos centrais e na definição da política monetária e financeira, como é o caso do presidente do *Royal Bank of Scotland*, Howard Davies (2016).

De acordo com o World Retail Banking Report (Capgemini; EMFA, 2015), a experiência dos clientes bancários está inalterada e a lealdade dos mesmos, está-se a deteriorar. Concluindo, este estudo, que regra geral verifica-se um aumento da percentagem de consumidores que tiveram experiências negativas com entidades bancárias. Sendo a

Europa Ocidental, uma das regiões do mundo, onde se verifica uma maior percentagem de experiências negativas, nomeadamente, em países como Dinamarca, Alemanha, Holanda, entre outros.

Deste modo, para Terry *et al.* (2015, p. 3), a “*mudança do comportamento do consumidor está a ser acompanhado pelas novas tecnologias, impulsionando uma nova era de inovação em termos de serviços financeiros. As novas plataformas resultantes permitem maior transparência e facilidade de uso e estão a ser beneficiadas pelo “vazio” deixado por determinados produtos, pela crise financeira e pela regulamentação aumentada.*”.

A alteração de comportamento dos clientes bancários e as novas tecnologias permitiram a entrada das empresas *FinTech*. O recurso das *FinTech* a *Big Data* e a novos canais de distribuição, permitiu que estas empresas começassem a “inquietar” o funcionamento dos bancos tradicionais, oferecendo produtos que colmatavam alguma parte do mercado que não era satisfeita pelos bancos (Terry *et al.* , 2015).

Para além disso, as novas tecnologias permitiram que os consumidores tivessem uma relação mais estreita com as empresas e entre si, sendo assim mais ativos tecnologicamente e mais presentes. Desse modo, a proposta de valor e a experiência do cliente são impulsionadas pelo próprio consumidor, graças ao seu aumento de conhecimento em tecnologias (World Economic Forum, 2015).

Contudo, a maior parte das *FinTech* tende a focar-se apenas na oferta de um produto e/ou serviço (World Economic Forum, 2015), distanciando-se desde logo dos bancos tradicionais que oferecem variados produtos e serviços.

Um dos ramos onde se registou, recentemente, um grande surgimento de inúmeros *players* foi no mercado das plataformas de pagamento, essencialmente direcionado para o comércio eletrónico. Estas, processam uma enorme quantidade de transações globais provocadas pela globalização digital da economia mundial. Permitem que as compras via meios eletrónicos, seja feita de forma mais fácil e com menos risco, quer para o consumidor, quer para o comerciante. Pois funcionam como intermediários entre o consumidor e o comerciante online, não envolvendo outras instituições financeiras, reduzindo alguns dos entraves que algumas instituições financeiras levantam quando se trata de pagamentos entre dois agentes de diferentes países e com diferentes moedas. Por exemplo, estas instituições permitem o pagamento e o recebimento do montante de forma quase instantânea, ao contrário das instituições bancárias onde o processo é por vezes moroso (World Economic Forum, 2015).

Havendo pelo menos três razões que justificam a melhor oferta de formas de pagamento das *FinTech* em relação aos bancos. “Primeiro, requisitos regulatórios mais leves que os bancos. Segundo, melhores tecnologias, permitindo que instituições bancárias forneçam serviços de pagamentos semelhantes a custos mais baixos. Terceiro, economias de escala diferentes e mais eficazes do que aquelas disponíveis para os bancos.” (Navaretti, Calzolari, & Pozzolo, 2017, p. 16).

Ainda assim, a maioria das *FinTech*, acaba por se focar na oferta de formas de financiamento por empréstimo, o denominado *Crowdfunding*. Cerca de 27% das *Fintech* está direcionada para os empréstimos ao consumidor particular e 16% está direcionada para empréstimos às empresas (World Economic Forum, 2015).

O *Crowdfunding* (financiamento coletivo), empréstimos pessoa-a-pessoa, pagamentos socializados e investimentos automatizados são resultado da inovação que estas empresas vieram trazer ao mercado. Essas novas tecnologias e modelos de negócios estão a causar uma redistribuição de receitas e lucros entre empresas existentes e novos entrantes (World Economic Forum, 2015).

Para o World Bank (2013, p. 6), “as economias em desenvolvimento têm o potencial de impulsionar o crescimento utilizando o *crowdfunding* para superar as estruturas tradicionais do mercado de capitais e regimes regulatórios financeiros (...) Juntos, têm a capacidade de implementar até 96 bilhões de dólares por ano até 2025 em investimentos de *crowdfunding*”.

Segundo o World Economic Forum (2015, p. 12), o *Crowdfunding* pode ser uma excelente alternativa para as pequenas e médias empresas, em termos de financiamento. Estas empresas podem assim obter “financiamentos que os bancos não estão dispostos ou não podem fazer”, de forma mais rápida, “normalmente, os financiamentos podem ser concluídos em algumas horas, e não envolvem uma visita a uma agência bancária física. Os fundos geralmente são disponibilizados em menos de uma semana, comparado com as duas, a três semanas para bancos, ou até mais em mercados emergentes” e com menores custos, pois “em alguns casos, as plataformas emitem créditos a uma taxa de juros mais baixa. Estas têm estruturas de custos mais baixos e podem quantificar riscos com mais precisão, tendo por base dados adicionais.”.

Esta forma mais facilitada de obtenção de financiamento leva-nos para a situação do *Shadow Banking*, que é definido pelo Financial Stability Board (2018, p. 75), como “intermediação de crédito envolvendo entidades e atividades (total ou parcialmente) fora do sistema bancário regular”.

Sendo neste ramo do setor, em que é feita uma analogia entre as *FinTech* e o *Shadow Banking*, uma vez que muitas *FinTech* podem ser compreendidas como *players* deste.

Com a crise financeira de 2007/2008, a maioria destas instituições declarou falência tal era o seu comprometimento com o excessivo volume de empréstimos que se verificava à data. Porém, com o exponencial aparecimento de *FinTech* as instituições com esta denominação (*Shadow Banks*), tenderam a aparecer novamente. Pois, estas como conseguem oferecer empréstimos mais baratos em termos de taxa de juro e mais rápidos em termos de burocracia, suscitaram bastante interesse por parte dos agentes económicos e os empréstimos junto destas instituições têm aumentado.

Para o Financial Stability Board (2018, p. 1), *“o financiamento não bancário oferece uma alternativa valiosa ao financiamento bancário e ajuda a apoiar a atividade económica. Para muitas empresas e famílias, é também uma fonte bem vinda de diversificação da oferta de crédito do sistema bancário e oferece concorrência aos bancos.”*

Sendo esta uma escapatória que permite obter dinheiro de forma mais fácil, sem ter que cumprir todos os requisitos pedidos pelas instituições tradicionais. Assim sendo, as pequenas empresas, que muitas vezes sentiam dificuldades em se financiarem junto das grandes instituições tradicionais, são as que têm optado mais pelo recurso aos produtos e serviços fornecidos pelas *FinTech*. Estas, permitiram que as pequenas empresas, tivessem acesso a empréstimos à sua medida (PWC, 2015).

Geralmente, os empréstimos mais praticados no mercado são os empréstimos sem garantias requeridas em contrapartida. Ou seja, este tipo de financiamentos beneficiam as pequenas e médias empresas, que muitas vezes não possuem ativos tangíveis para poderem dar como garantia à realização de um empréstimo, e que desta forma obtêm na mesma o dinheiro requerido apenas em troca de pagamentos regulares e a taxa fixa.

Em contrapartida, a empresa credora apenas tem como garantia os dados que obtém do devedor. Com esses dados avalia os riscos que a concessão do crédito pode acarretar, através de métodos de avaliação de risco e tratamento de dados. Isto permite-lhe recorrer a dados que as instituições tradicionais raramente têm em suas posses e que lhes permite obter outro tipo de avaliação do risco, não tendo apenas por base indicadores meramente financeiros.

Estes ainda beneficiam do facto de não haver certa regulamentação que os obrigue a ter o mesmo nível de analogia e a cumprir certos requisitos regulatórios e de capital, comparativamente com as instituições tradicionais, que são obrigadas a cumprir todos estes requisitos, ainda mais depois da crise que enfrentámos. Este tipo de “liberdade” dá-lhes uma vantagem competitiva.

Deste modo, o *Shadow Banking* desenvolveu-se porque preenche uma necessidade dos clientes bancários. Ou seja, de um lado estão os aforradores, que querem ganhar algum retorno com as suas poupanças. No outro lado, estão os investidores que precisam de estabilidade de financiamento e compromisso de longo prazo (Landau, 2019).

No entanto, para o Financial Stability Board (2018, p. 6) “*a crescente dependência do sistema financeiro de intermediação financeira não bancária pode, potencialmente, dar origem a novas vulnerabilidades.*”.

Conclusão, que também é partilhada no relatório da *big four* PWC (2018, p. 3), em que é afirmado que “*os riscos e desvantagens associados ao sistema Shadow Banking são uma fonte de constante ameaça no futuro.*”. No entanto, é também dado destaque ao “*aumento do foco dos órgãos reguladores para resolver esse problema, através de novos regulamentos*”. Permitindo que, o setor financeiro beneficie de um ambiente regulamentado que dissuada os *Shadow Banks*.

Em 2018, o Financial Stability Board (2018) destacava que as reformas regulatórias adotadas na Europa, contribuíram para uma considerável redução das vulnerabilidades associadas aos fundos do mercado monetário e aos acordos de recompra.

### 3. A Crise Financeira de 2007/2008 – Que Mudanças?

Com o início da crise do *subprime* nos EUA, que levou ao *crash* do setor imobiliário e que se propagou um pouco por todo o mundo, as repercussões a nível financeiro, assim como a nível económico, fizeram-se sentir. Estados e instituições financeiras viram-se envolvidos, direta ou indiretamente, numa espécie de avalanche que os arrastou para o “abismo”, pondo em causa os regimes regulatórios que à data vigoravam. Mostrando, que estes eram frágeis e pouco pensados para fazer face a uma crise desta dimensão (Cintra & Farhi, 2008).

Surgiu, portanto, a necessidade imperiosa de rever toda a legislação existente, que havia sido ineficiente, com o objetivo de se criar nova regulamentação, melhor estruturada, para lidar com crises deste género e que trouxesse para a setor financeiro, meios mais preparados e mais eficientes para conter choques neste setor, no imediato.

Esta necessidade revelou-se ainda mais preocupante quando se assistiu à queda de um dos maiores bancos de investimento norte-americano, o Lehman Brothers, em 2008, e a quase queda de uma das maiores seguradoras norte-americana, a AIG, também em 2008. Porventura, esta última foi salva da insolvência, devido à injeção de capitais públicos (Craveiro, 2009).

Nesse sentido, assistiu-se a uma reformulação a nível comunitário e a nível nacional que tinha por objetivo proteger os contribuintes, para que não tivessem que ser estes a acarretar com as perdas que as instituições bancárias registaram neste período. Pois nas crises antecedentes, eram os contribuintes que acarretavam com as repercussões das injeções de capital público nas instituições financeiras (Banco de Portugal, 2014).

Portugal, não escapou ao efeito “contagioso” que vigorava no sistema financeiro, e a par da Grécia, Irlanda, Itália, Espanha e Chipre foi dos países que mais sentiu “na pele” este efeito, muito por causa dos níveis insustentáveis da dívida pública. Assistiu-se à insolvência do Banco Privado Português (BPP) e à nacionalização do Banco Português de Negócios (BPN), logo em 2008. Anos mais tarde, em detrimento do sucedido, o Estado português vê-se obrigado a intervir em alguns dos maiores bancos a operar em Portugal, tais como o Millennium BCP, BPI e Caixa Geral de Depósitos (CGD) e também no Banif, que viria a ser vendido mais tarde (Dinheiro Vivo, 2018).

A atividade dos bancos, assume um papel importantíssimo para o sistema financeiro e para a economia, uma vez que assegura o funcionamento de vários serviços financeiros e desempenha funções de utilidade pública. Por isso, uma crise no setor financeiro é sempre bastante preocupante, pois pode levar à desconfiança dos agentes económicos nas entidades



bancárias, podendo levar a um impacto ainda mais sentido, uma vez que os agentes depositantes podem fazer uma corrida ao levantamento dos seus depósitos, deixando assim as entidades bancárias ainda mais frágeis e vulneráveis (Banco de Portugal, 2014).

Portanto, com a perceção de que prever e evitar futuras crises é algo impossível e dada a importância que a atividade bancária tem para o bom funcionamento do sistema financeiro, concluiu-se que era necessária a criação de mecanismos que permitissem aos Estados e Bancos Centrais, responderem de forma antecipada a eventuais situações de crise. Uma vez que, os meios que estavam ao dispor destas entidades, anteriormente, se tinham tornado ineficazes. Salvaguardando, assim, o sistema financeiro, os contribuintes e o Estado.

Nesse âmbito, deu-se lugar à necessidade de pôr em prática meios de reação, imediatos e eficazes, em resposta às crises bancárias, inevitáveis e sistémicas. As primeiras propostas de regulação, começaram a ser discutidas e apresentadas ao nível do G-20 (“Too-Big-To-Fail”), do Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) e do Comité de Basileia de Supervisão Bancária (Basel Committee on Banking Supervision).

### **3.1 Na Regulação Financeira**

Dada a necessidade do surgimento de novas ideias, surgiram as primeiras diretrizes para a criação de nova matéria regulatória, na zona euro e em Portugal.

Esta matéria começou a ganhar maior destaque entre as discussões e definições de regulamentos, que resultou numa evolução de lei para lei, à qual daremos maior relevância na parte que se segue abaixo, analisando a evolução comunitária e portuguesa.

#### **a. A Nível Comunitário**

Os mecanismos que são apresentados a seguir, são mecanismos que marcam a supervisão bancária europeia antes e após a crise financeira, de modo a estabelecermos o paralelo entre o antes e o depois de 2008, de modo a percebermos a sua evolução e as principais fragilidades que eram evidentes.

##### **i. O Relatório Lamfalussy**

Em 2000, antes de se imaginar que em 2008 assistiríamos a uma crise financeira daquele tamanho, o conselho ECOFIN deliberou a criação de um comité, designado por Comité dos Sábios, por forma a este identificar e apresentar soluções para o “*problema do atraso e da lentidão do processo legislativo comunitário em matéria de serviços financeiros*” (Antunes, 2018, p. 1). Do relatório conclui-se que, já nessa altura, a regulação e supervisão financeira não era uniforme, dependendo de país para país. Havendo bastante resiliência e morosidade do sistema financeiro europeu e diferentes sistemas legislativos entre os EM.

Deste relatório, surge a solução que passava pela criação de Comitês Europeus de Supervisão, que assentavam em quatro níveis, conhecidos por níveis de Lamfalussy, com vista à criação de um *board* de decisão e supervisão europeia que compreendia instituições europeias, os comités de supervisão e as autoridades nacionais (Antunes, 2018).

## ii. A Diretiva 2001/24/CE

Em 2001, mais precisamente a 14 de abril, o Parlamento Europeu e o Conselho Europeu adotam a diretiva 2001/24/CE, relativa ao saneamento e à liquidação das instituições de crédito, por forma a promover-se “*o desenvolvimento harmonioso e equilibrado das atividades económicas no conjunto da Comunidade*”. Esta diretiva, representava, assim, um passo importante para a formulação de mecanismos de intervenção em instituições de crédito, criando um procedimento de insolvência no âmbito de uma liquidação (Diretiva 2001/24/CE, 2001).

Ou seja, em 2001 surge a primeira preocupação com a “saúde” financeira das instituições de crédito, mas longe de se imaginar que 7 anos depois estaríamos a viver uma crise financeira daquele tamanho. Era o primeiro passo, em termos desta matéria, mas havia ainda muito por fazer e com a despreocupação que se assistiu nos anos seguintes, constatámos mais tarde, que eram escassos os recursos que possuíamos.

## iii. Relatório Larosierè

Este relatório marca, de certa forma, a maneira como eram vistas as instituições financeiras e a supervisão do setor financeiro europeu, uma vez que, foi realizado em pleno eclodir da crise financeira. A apresentação, do mesmo, deu-se a 25 de fevereiro de 2009 e as conclusões retiradas pelo grupo de analistas, liderados por Jacques Larosière, não foram muito distintas das que haviam sido reportadas por Lamfalussy. Demonstrando, que desde 2001 até 2008, muito pouco ou nada havia sido feito.

A conclusão do relatório, assentou no facto de apontar como principal causa da crise financeira, a que se assistia, a existência de um panorama de supervisão nacional numa conjuntura de globalização da economia, como a da UE. O facto de haver uma preocupação centrada ao nível nacional e a pouca preocupação a nível europeu, levou a que não se desse importância às pressões globais que o mercado ia fazendo.

Para colmatar ou minimizar os efeitos da crise financeira, o relatório propunha a criação de um quadro de supervisão a nível nacional e europeu, sem divisão. Nesse sentido, era proposto a criação de um conselho interno no BCE, o *European Systemic Risk Council* (ESRC) e ao nível nacional, os denominados comités de Lamfalussy passariam a autoridades

de supervisão e ficariam integrados numa rede denominada por *European System of Financial Supervision* (ESFS) (CE, 2009).

#### **iv. Comité de Supervisão Bancária de Basileia**

Este instituto teve um papel importante para o delineamento e sedimentação desta matéria, ao nível da UE, quando em 2010, tornou públicas derradeiras medidas, designadas de quadro de Basileia III. Sendo adotadas na UE através do Regulamento da EU nº 575/2013 e da Diretiva nº 2012/36/EU do Parlamento e do Conselho. Em suma, as medidas tomadas por este comité, estabeleciam dois pontos de atuação hierarquizados. O primeiro passaria pela prevenção e o segundo pela intervenção pública das autoridades com responsabilidade para o efeito (Banco de Portugal, s.d.).

#### **v. Fundo Europeu de Estabilidade Financeira**

É, em 2010, aquando do resgate à Grécia, que é criado este fundo, com o propósito de colmatar a necessidade existencial de um fundo financeiro, ao dispor da zona euro. Era composto por uma capacidade financeira inaugural de 440 mil milhões de euros e esteve em vigor entre 2010 e 2013. O mecanismo, exclusivo para a zona euro, estabelecia condicionalidade na ajuda estabelecida e incidia no mercado primário e secundário da dívida, através da emissão de títulos de obrigação, para ajudar os EM em dificuldade. Tinha, também, como funções a facilidade de financiamento a instituições bancárias e empréstimos a governos necessitados (Parlamento Europeu, 2020).

#### **vi. A Diretiva 2014/59/CE**

Tendo por base o apresentado na proposta de diretiva de 2012 (primeiro passo para a criação da união bancária) e sendo um dos alertas, a necessidade de criação de uma União Bancária, dá-se em 2014 a aprovação da Diretiva Relativa à Recuperação e Resolução de Instituições Bancárias. Com esta diretiva a União Europeia procurou dar resposta à problemática das instituições financeiras mais fragilizadas pela conjuntura económica, fornecendo um enquadramento legal plausível, para a recuperação e a resolução destas instituições, dando também um papel de destaque à supervisão de forma a implementar medidas que permitam evitar, a todo o custo, o recurso à resolução, assegurando, simultaneamente, o acesso ao financiamento em condições equivalentes para todas as instituições de crédito da zona euro, a fim de evitar o risco moral e de danificar a economia, independentemente da dimensão e do grau de interligação que esta instituição apresentasse (Diretiva 2014/59/UE, 2014).

Esta diretiva define algo nunca visto até então, ao nível desta matéria, pois transfere para os EM as primeiras diretrizes de consolidação de uma União Bancária Europeia, ficando o BCE com os poderes únicos e centralizados de supervisão. Nesse sentido, os EM ficam com a responsabilidade de nomear a autoridade administrativa pública de resolução, que será dotada de poderes para aplicar os instrumentos de resolução e de responsabilidade, para garantir que as instituições bancárias atualizem os planos de recuperação das suas atividades ou da sua situação financeira, sem que estes conjeturem o acesso a apoios excecionais de financiamento público.

A União Bancária assenta no pressuposto de que a interdependência entre o sector bancário e os respetivos órgãos soberanos afeta a atividade bancária e tem um efeito negativo no crescimento económico. Nesse sentido, foram criados três mecanismos:

- *Single Supervisory Mechanism* (SSM), um mecanismo de supervisão;
- *Single Resolution Mechanism* (SRM), um mecanismo de resolução; e
- Mecanismo Único de Garantia de Depósitos.

Portanto a diretiva vem definir os órgãos de responsabilidade pela supervisão da atividade bancária na zona euro, sendo as autoridades nacionais responsáveis por assistir o BCE no exercício das suas competências de supervisão prudencial, com o propósito de garantir uma resolução organizada de bancos falidos com o mínimo de prejuízo para os contribuintes e para a economia real (Diretiva 2014/59/UE, 2014).

## **b. Em Portugal**

### **i. O Decreto-Lei 31-A/2012**

A promulgação deste DL, foi uma imposição da *Troika*, que previa a munção do país com medidas de recuperação e resolução de bancos, de forma a dar resposta às crises bancárias. Pois, o regime que vigorava anteriormente assentava numa escolha entre liquidação e recuperação, que veio a revelar-se como insuficiente quando foi preciso por em prática tais medidas. Para além disto, não incorporava qualquer forma de resolução de instituições bancárias, estando apenas direcionado para a liquidação/recuperação. Quando se verificava a impossibilidade de salvar uma entidade bancária, procedia-se à revogação da autorização da atividade bancária da instituição em causa, dando-se de seguida lugar à liquidação. O problema, a que se assistiu, foi que este era um processo moroso e desaconselhado no que diz respeito, à proteção de credores e outros interessados, assim como não garantia a precaução do risco sistémico.

Dado isto, o Decreto-Lei nº31-A/2012, veio providenciar à autoridade de resolução, no caso o BdP, mais poderes de intervenção, permitindo que esta intervenha, de imediato,

numa situação de risco ou efetivo desequilíbrio financeiro de uma entidade bancária. Sendo que esta intervenção pode assumir três fases: a intervenção corretiva, a de administração provisória e a de resolução.

### **3.2 Nos Consumidores**

Os consumidores, que se pressupõem contribuintes, foram os que mais sentiram os efeitos nefastos da crise financeira, provocando nestes um sentimento de repúdio pelas instituições financeiras tradicionais.

E para o mercado bancário, uma das forças mais relevante prende-se com as mudanças de comportamento dos consumidores. Uma vez que, mudanças demográficas, de comportamento e de forma de estar, além de informações omnipresentes, dão aos consumidores um poder de requisição muito maior. Para além disto, os consumidores tornaram-se mais cautelosos, mais experientes e mais exigentes, para com os bancos tradicionais, exigindo que estes forneçam essencialmente os produtos e serviços básicos a preços justos e razoáveis (Höbe, 2015).

Esta mudança de comportamento está a ser acompanhada com o surgimento de novas tecnologias, que resultam do crescente interesse dos consumidores pela utilização de meios digitais, impulsionando uma nova era de inovação em serviços financeiros. A tecnologia está a assim a “democratizar” o financiamento, dando aos consumidores o acesso mais amplo a produtos e serviços a um custo menor. As novas plataformas financeiras permitem, ainda, maior facilidade de uso e transparência (Terry *et al*, 2015).

Assim sendo, hoje em dia as expectativas dos agentes económicos tornaram-se mais elevadas, pois dispõem de mais e melhor informação sobre os produtos e serviços e dispõem de meios tecnológicos e de redes sociais, onde a partilha de opiniões é vasta sobre as experiências com determinadas instituições e com determinados produtos e serviços financeiros. Tornando, assim, exigente a forma de atuação por parte das instituições bancárias (Höbe, 2015).

Mas, os grandes utilizadores e impulsionadores da banca digital são os *Millennials* ou atualmente designados por *Geração Y*, que compreendem os indivíduos nascidos entre 1980 e 2000, e que cuja adolescência coincidiu com a evolução tecnológica da Internet e dos dispositivos móveis. Estes acompanharam toda a transformação social, cultural e económica que a tecnologia provocou na sociedade. Os *Millennials* são uma geração mais diversa que qualquer outra geração e única em muitos outros aspetos. O que os torna muito menos previsíveis (Genoese, 2016).

Esta imprevisibilidade por parte desta geração, impulsionou grande parte do crescimento das empresas de serviços financeiros emergentes, pois existe uma maior procura por produtos e serviços mais transparentes, mais fáceis de utilizar, mais fáceis de aceder e com uma maior automatização. Assim é exigido maior conveniência aliada a custos mais baixos e ao mesmo tempo retornos mais atrativos, que as novas empresas de serviços financeiros, as *FinTech*, conseguiram começar a oferecer, enquanto que as instituições financeiras tradicionais tiveram mais dificuldade em se adaptar a estas novas necessidades (Terry *et al*, 2015).

Para além desta geração, a verdade é que hoje consumidores de todas as idades têm acesso facilitado à Internet e a dispositivos eletrónicos, onde podem realizar variadas atividades, tais como comunicarem-se entre si, ouvirem música, fazerem compras online, entre outras coisas, em segundos e sem terem que se deslocar a espaços físicos. Neste sentido, os consumidores almejam que estas facilidades sejam também oferecidas nos serviços financeiros, para que possam ter um canal bancário disponível e acessível 24 horas por dia. A centralização do cliente deve ser o mote para o desenvolvimento da banca via digital (Höbe, 2015).

Assim sendo, a preocupação dos bancos terá que passar pelo desenvolvimento de mecanismos que atraiam as gerações futuras de consumidores, que são dependentes dos meios digitais e da realização da maioria das atividades por esta via.

## 4. O Fenómeno *FinTech*

### 4.1 O que são *FinTech*?

O setor financeiro tem vindo a ser, nos últimos tempos, bastante influenciado pela digitalização e pela evolução dos canais digitais, que permitem que os agentes económicos acedam a uma vasta gama de informação através de um ou mais cliques, o que potenciou o aparecimento emergente de *FinTech*. Tal expressão resulta da conjugação de “finance” com “information technology” (Zavolokina *et al*, 2016).

Numa breve análise histórica do aparecimento das *FinTech*, Leong & Sung (2018) afirmam que o aparecimento da primeira *FinTech* remonta ao longínquo ano de 1886 quando se deu início à criação de uma linha de comunicação Trans-Atlântica e que colmatou com a primeira comunicação Trans-Atlântica em 16 de agosto de 1958. Este acontecimento não só permitiu que a comunicação entre o Norte da América e a Europa passa-se de dez dias para 17 horas, como facilitou o desenvolvimento global das comunicações e proporcionou o aparecimento de novos serviços financeiros, sendo assim considerado por *FinTech 1.0* (Leong & Sung, 2018).

Durante a *FinTech 1.0* as principais novidades tecnológicas foram o cabo de transmissão Trans-Atlântico e os computadores *mainframe* que geraram produtos relacionados ao setor financeiro, como o SWIFT e ATMs. Com o período da *FinTech 2.0* dá-se o envolvimento da Internet e da “Internet das Coisas”. A *FinTech 3.0* é marcada pela *data technologies*. Ou seja, o desenvolvimento destas entidades está intrinsecamente relacionado com desenvolvimento de tecnologias facilitadoras (Leong & Sung, 2018).

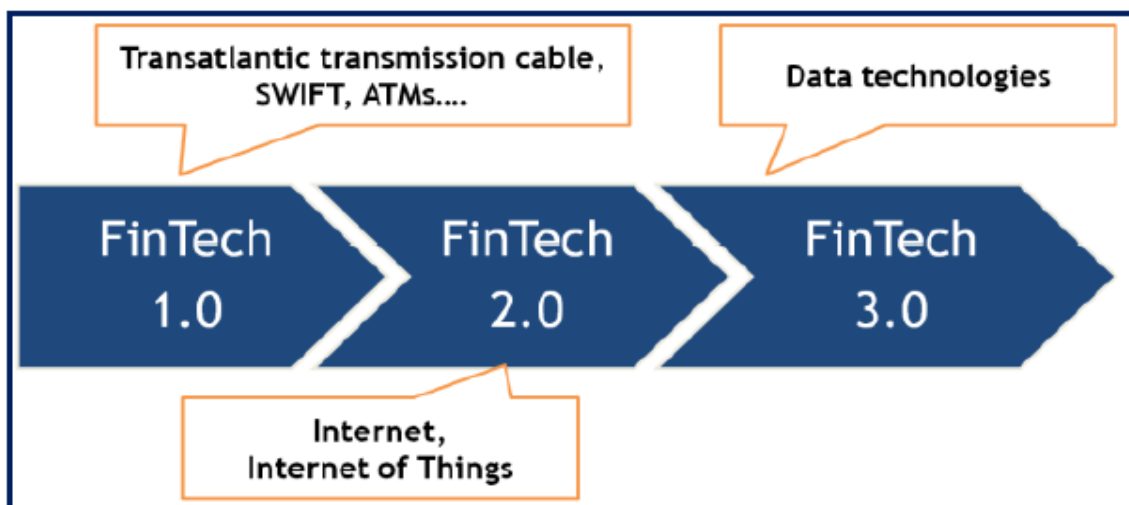


Figura 1:O desenvolvimento da *FinTech* e das principais tecnologias em cada estágio.

Fonte: Leong & Sung (2018)

Estas são geralmente conhecidas por oferecer produtos e serviços financeiros inovadores, mas nem todas fornecem o mesmo tipo de serviços e produtos e podem ser classificadas de vários tipos, consoante os produtos e serviços que oferecem (Banco BNI Europa, 2020):

- *FinTech* de Gestão Financeira (Finanças Pessoais);
- *FinTech* de Empréstimos e Negociação de Dívidas (Empréstimos);
- *FinTech* de Investimentos (Investments/Equity Financng);
- *FinTech* de Eficiência Financeira (Transferências Internacionais de Dinheiro);
- *FinTech* de Seguros;
- Bitcoins.

Assim sendo, as *FinTech* oferecem oportunidades para a criação de novos serviços e modelos de negócio e apresentam desafios para os prestadores de serviços financeiros tradicionais (Zavolokina, *et al*, 2016).

#### **4.2 Diferenças em relação às Instituições Tradicionais**

É oportuno, antes de procedermos à identificação das principais diferenças entre as *Fintech* e os bancos tradicionais, definirmos ambos os termos.

O Banco de Portugal, entidade bancária central da república portuguesa, define os bancos como “*instituições de crédito cuja atividade consiste na realização de operações financeiras e na prestação de serviços financeiros, dos quais, os mais comuns são a concessão de crédito e a receção de depósitos dos clientes, que remunera.*” (Banco de Portugal, s.d.).

Por outro lado, como vimos anteriormente, as *Fintech* surgem com a junção da tecnologia às atividades financeiras e com o crescente desenvolver da tecnologia. Permitindo assim que o acesso às operações bancárias se tornasse mais fácil e mais económico.

Nos bancos tradicionais, os credores são essencialmente famílias com poupanças e empresas com excesso de dinheiro que o depositam junto destas instituições. Quando as famílias e as empresas não têm dinheiro, os bancos tradicionais, atuam como intermediários financeiros, fornecendo financiamento para que estes adquiram o que desejam (imóveis, bens duradouros ou investimento em capital). Com esta ação os bancos tradicionais, realizam três atividades cruciais: maturidade, liquidez e transformação de crédito (Luttrell *et al*, 2012).

Em termos de maturidade, os bancos transformam depósitos de curto prazo para financiar empréstimos de longo prazo. Representando, assim, os depósitos um passivo do banco, enquanto que os empréstimos de longo prazo constituem o seu ativo. Contudo existe um risco inerente, na transformação da maturidade. Porque o vencimento dos empréstimos



é muito maior do que o vencimento dos depósitos, assumindo os bancos o risco da taxa de juros. Quando as taxas de juros aumentam, o valor dos ativos (empréstimos) diminui mais do que o dos passivos (depósitos), *ceteris paribus* (Luttrell *et al*, 2012).

Ao nível da liquidez, o facto de os ativos dos bancos serem menos líquidos do que os seus passivos, constitui um risco na atividade destas instituições. As poupanças dos depositantes estão sempre disponíveis para serem retiradas a qualquer momento, enquanto que os empréstimos têm uma vida útil mais longa e frequentemente fixa. Apesar de a maioria dos bancos a nível mundial, serem obrigados pelos Bancos Centrais, a manter uma reserva dos depósitos em caixa. Uma “corrida aos depósitos” simultânea, pela maioria dos depositantes de um banco, pode pôr em causa a continuidade da atividade da mesma e causar um problema de insolvência. Podendo o banco ter que ser obrigado a vender ativos para fazer face à retirada dos depósitos (Luttrell *et al*, 2012).

Por fim, um banco reduz a sua exposição ao risco inerente ao empréstimo individual, diversificando ao máximo o seu portefólio de devedores. Também a qualidade do crédito da dívida emitida deve ser reforçada pela prioridade dos créditos. Nesse aspeto, os depósitos seniores são de melhor qualidade, do que a carteira de empréstimos subjacente, uma vez que, o património júnior do intermediário está disponível para absorver quaisquer perdas. Assumindo esse risco, os bancos obtêm retornos acima dos custos dos seus passivos, um conceito também conhecido como margem de juros líquida (Luttrell *et al*, 2012).

No caso das *FinTech*, a maioria é financiada através de seguros que os investidores compram. Estas passaram a depender cada vez mais de empresas patrocinadas pelo governo (traduzido da sigla inglesa GSE). Em 2007, o financiamento proveniente destas instituições representava 30%. Já em 2015, quase 50% dos empréstimos das *FinTech* foram vendidos para empresas patrocinadas pelo governo, após a sua criação (Buchak *et al*, 2018).

No geral, as *FinTech* cresceram cada vez mais, dependendo das garantias governamentais na forma de seguros GSE (Government Sponsored Enterprises) e FHA (Federal Housing Administration), não dependendo de depósitos garantidos pelo governo para financiamento (Buchak *et al*, 2018).

### 4.3 A relação das *FinTech* com o *Crowdfunding*

“O *Crowdfunding* surgiu como uma indústria global multimilionária.”

**The World Bank**

O *Crowdfunding* começou a ser uma prática adotada por muitos países do Mundo, especialmente em países dos continentes Americano e Europeu. Consiste numa forma mais facilitada de obter financiamento ou doações através da Internet, com a única contrapartida de o anunciante expor a sua ideia ou fim, para aquele dinheiro que pretende arrecadar. Esta nova forma de formação de capital surge de maneira mais organizada após a crise financeira de 2008, devido à dificuldade existencial de pequenos comerciantes, artesãos, empreendedores e empresas em início de atividade, em obter financiamentos junto das entidades bancárias tradicionais (World Bank, 2013).

Inicialmente o *Crowdfunding* tinha a sua vertente direcionada para o apoio a causas sociais, sendo uma prática usada para recolha de dinheiro para fins sociais. Contudo, esta vertente foi ultrapassada pela vertente comercial (Parhankangas & Renko, 2017). Assumindo uma grande importância, fazendo com que a procura por este tipo de financiamento aumentasse.

Pois, nos últimos anos o financiamento sobre a forma de *Crowdfunding* surgiu como uma nova forma de os empreendedores obterem fundos, sem terem que recorrer a capital de risco ou a outras fontes de investimento tradicionais (Mollick, 2013).

O *Crowdfunding* (financiamento coletivo), empréstimos pessoa-a-pessoa, pagamentos socializados e investimentos automatizados são resultado da inovação que as *FinTech* vieram trazer ao mercado. Estas novas tecnologias e modelos de negócios estão a causar uma redistribuição de receitas e lucros entre empresas existentes e novos entrantes (Terry *et al.*, 2015).

Assim sendo, para Belleflamme *et al.* (2010), o grande objetivo do *Crowdfunding* passa por arrecadar dinheiro para investimento. E, geralmente, essa arrecadação é feita, em particular, através de redes sociais, tais como o Twitter, Facebook, LinkedIn, entre outros. Ou seja, “o conceito de *crowdfunding* pode assim ser visto como parte de um conceito bastante mais amplo de *crowdsourcing*, que usa a “crowd” para obter ideias, feedback e soluções para desenvolver atividades corporativas” (Belleflamme *et al.*, 2010, p. 3).

Para este mesmo autor, o *crowdfunding* pode ter duas definições. A primeira que estabelece uma relação estreita com o *crowdsourcing*, definido como “quando uma empresa orientada para o produto, terceiriza tarefas específicas, essenciais para a fabricação ou venda de seu produto ao público em geral (a multidão), com a intenção de estimular indivíduos a fazer uma contribuição (voluntária)

ao processo de produção da empresa de graça ou através de um valor significativamente menor do que essa contribuição vale para a empresa.” (Belleflamme *et al.*, 2010, p. 3).

Na segunda definição o *crowdfunding* é definido como um *open call*, realizada especialmente através da internet, com o intuito de “*provisão de recursos financeiros, seja na forma de recompensa e/ou direito de voto*” (Belleflamme *et al.*, 2010, p. 5).

Embora o *crowdfunding*, seja ainda um fenómeno, nomeadamente nos países desenvolvidos, o apoio de muitos governos e organizações pode transformá-lo numa ferramenta muito útil para todo o mundo, especialmente nos países em desenvolvimento. E essas economias podem ser o *target* ideal, dado o potencial que estas economias apresentam em impulsionar o crescimento através de canais de financiamento, que não passam pelos tradicionais (World Bank, 2013).

Em Portugal, o *crowdfunding* foi introduzido em 2011, através de 2 plataformas. Em 2016, as plataformas que operavam no mercado português, declaravam que já haviam angariado cerca de 1,5 milhões de euros, em 500 projetos de sucesso. Em termos de financiamento coletivo baseado em coleções, declaravam a módica quantia de 240 mil euros e 1 milhão de euros em empréstimos empresariais (CrowdfundingHub, 2016).

Em 2017, o volume de financiamento praticado por estas plataformas representava já um volume de cerca de 9 milhões de euros, evidenciando bem o crescimento exponencial que este canal de financiamento teve no território nacional (Vicente & Bourbon, 2018).

#### 4.4 A Ligação das *FinTech* ao *Shadow Banking*

O mercado de financiamento ao consumidor passou por uma grande mudança, depois da crise do *subprime*. Assistiu-se à passagem da intermediação financeira dos bancos tradicionais para os designados *Shadow Banks* (Bancos-sombra). Estes pautam-se por serem instituições não-depositárias, que escapam muitas vezes aos crivos da regulamentação a que são sujeitos os bancos tradicionais (Buchak *et al*, 2018).

O financiamento através de *Shadow Banks*, é uma alternativa valiosa ao financiamento bancário tradicional e que ajuda no apoio ao desenvolvimento da atividade económica. Para muitas empresas e famílias, é uma fonte de diversificação de obtenção de crédito e que proporciona uma concorrência saudável para com os bancos tradicionais (Financial Stability Board, 2018).

A participação dos *Shadow Banks*, no mercado das hipotecas dobrou aproximadamente, de 30% em 2007, para 50% em 2015. Esse crescimento, fez-se sentir nomeadamente no mercado imobiliário, onde os *Shadow Banks* representavam 75% dos intermediadores de crédito em 2015 (Buchak *et al*, 2018). Essencialmente, o segmento das instituições financeiras que proporcionam hipotecas exclusivamente online, foi o que teve o maior crescimento.

Nos EUA, o sistema bancário paralelo possibilitou o refinanciamento de ativos bancários arriscados, como ações de fundos do mercado monetário, com uma alavancagem mais alta do que a imposta pelos bancos tradicionais. Provocando, assim, um aumento da alavancagem efetiva na economia americana (Plantin, 2014).

Este aumento de supremacia por parte dos *Shadow Banks*, pode ser explicado segundo duas hipóteses distintas. Uma incide sobre o aumento da carga regulatória sobre os bancos tradicionais e a outra sobre tecnologia disruptiva. Após a crise financeira, os bancos tradicionais foram sujeitos a aumento dos encargos legais e regulatórios, que aumentaram os custos e limitaram a oferta de produtos financeiros, diminuindo a oferta de empréstimos. Já os *Shadow Banks* não enfrentaram esses encargos, permitindo-lhes ganhar quota de mercado, satisfazendo as lacunas deixadas pelos bancos tradicionais.

A outra explicação, recai sobre a tecnologia. As *FinTech Shadow Banks*, munidas de mais e melhor tecnologia, distanciaram-se dos bancos tradicionais, ao que empréstimos diz respeito. Pois, a tecnologia que usam e possuem permitiu-lhes emprestar mais barato e fornecer produtos financeiros mais atrativos para os consumidores (Buchak *et al*, 2018).

Contudo, a crescente dependência, verificada, do sistema financeiro para com a intermediação financeira de entidades não bancárias, pode resultar em novas vulnerabilidades (Financial Stability Board, 2018).

Para Landau (2019), como a principal função dos *Shadow Banks* passa pela transformação da maturidade, estes são agentes intrinsecamente frágeis. Pois, estão sujeitos a corridas, vulneráveis a mudanças na percepção de risco, perda de confiança e expostos à iliquidez do mercado, podendo comportarem-se de maneira pró-cíclica. Representando desafios múltiplos e difíceis para os reguladores. Para além disto, o *Shadow Banking* está a ficar cada vez mais sofisticado, complexo e potencialmente perigoso. Mas ao mesmo tempo, é cada vez mais necessário, dada a necessidade de transformação de maturidade no mundo atual, onde muitas fontes de incerteza se combinam para aumentar a procura de ativos líquidos seguros e de curto prazo. Nesse aspeto, a inovação financeira criou a impressão, ao investidor, que é possível conciliar, sem limites, liquidez e retorno.

Assim, os reguladores devem determinar até que ponto esta é uma aspiração realista. Devem evidenciar quais as principais compensações envolvidas e decidir se devem proporcionar a realização dos desejos dos poupadores e investidores ou se os devem restringir. Mas sem nunca deixarem de se preocupar com o sistema financeiro como um todo.

Pois, com “*o aumento dos riscos de estabilidade financeira causados pela expansão do Shadow Banking, pode ser tentador para os policymakers supor que o setor bancário tradicional, apoiado pelas reformas implementadas após a Grande Crise Financeira, não será uma fonte provável de crises financeiras no futuro. O que é uma suposição perigosa.*” (Landau, 2019, p. 12).

## 5. O Caso da Revolut em Portugal – Caso de Estudo

A escolha da entidade Revolut como alvo do meu estudo, recai sobre o facto de ser a *FinTech* que mais impacto teve em Portugal. A Revolut passou de uma simples desconhecida para passar a ser uma conhecida alternativa digital à banca tradicional.

Em 2019, a Revolut contava com taxas de crescimento na ordem dos 150%, em Portugal. Conseguindo, em média, adquirir cerca de mil novos utilizadores por dia (Lima, 2020).

Assim, ao abordar o tema das *FinTech* não poderia deixar de focar a minha análise na entidade com maior peso em Portugal. Para além de Portugal, a Revolut marca presença em países como os Estados Unidos da América, Canadá, Singapura, Japão, Austrália e Nova Zelândia.

Em termos dos serviços que a Revolut oferece, estes consistem na abertura de uma conta exclusivamente online e na associação de um cartão de débito a essa mesma conta. Podendo a partir daí realizar pagamentos e fazer compras online no estrangeiro. Através da app da empresa é possível aceder, a qualquer momento, à sua conta digital e a partir dessa mesma app realizar variadas operações, como transferências e pagamentos de serviços.

Pode ainda escolher, entre 3 modalidades: *Standard*, *Premium* e *Metal*. Destas 3 modalidades apenas a *Standard* é gratuita e o cliente tem direito a:

- uma conta bancária grátis no Reino Unido;
- um IBAN europeu gratuito;
- fazer compras em mais de 150 moedas à taxa de câmbio real;
- não cobrança de taxas de câmbio envolvendo 30 divisas, até um montante máximo de 1.000€ por mês em agosto;
- não pagamento de comissões por levantamentos em caixas automáticas (até 200€ por mês); e
- Cartão Revolut gratuito.

As restantes modalidades, *Premium* e *Metal*, têm o custo mensal de 7,99€ e 13,99€, respetivamente. São serviços pagos pois fornecem mais comodidades que o *Standard*.

Para além destas funcionalidades, a estratégia da Revolut, em Portugal, passa também por entrar no mercado do crédito. Através do lançamento de um cartão de crédito, com o intuito de fornecer aos particulares e às pequenas empresas, uma nova oportunidade de obterem financiamento (Jornal de Negócios, 2020).

Depois de ter obtido licença bancária em 2018, a Revolut não se quer ficar pelos empréstimos e pretende, também, começar a oferecer condições para depósitos a prazo.

Portugal é, para esta *FinTech*, um país estratégico e é em território nacional que está sediada a segunda maior unidade da Europa, mais precisamente em Matosinhos.

A escolha por Portugal, especialmente a zona norte do país, deve-se pelo facto de este se ter afirmado como um “mercado preferencial para as empresas tecnológicas” e pela proximidade das universidades e do mar. Pois, a estratégia para Portugal passa pela área das empresas, o denominado *Revolut for Business*, onde a empresa tem esperanças que seja esta a vertente de negócio que fará a empresa crescer, uma vez que a grande maioria do tecido empresarial português é constituído por pequenas e médias empresas e Portugal representa o 5º maior mercado para a Revolut. A qualidade dos profissionais portugueses, a proficiência em línguas, a qualidade de vida e as condições climáticas, foram aspetos que a Revolut também teve em conta para esta escolha (Agência Lusa, 2019).

A sede principal da Revolut situa-se em Londres, no Reino Unido, e em 2019, a Deloitte classificou, no relatório anual *Deloitte UK Technology Fast 50*, a Revolut como a empresa com o maior crescimento no Reino Unido, liderando assim o ranking. Apresentava neste ano, uma taxa de crescimento média de três anos de 49%, aproximadamente. A quarta maior taxa de crescimento da história do relatório da Deloitte (Deloitte UK, 2019).

Mas a Revolut também enfrenta concorrência tecnológica, para além dos bancos tradicionais. Empresas como TransferWise, Monzo ou N26, são algumas das empresas com modelos de negócio muito semelhantes ao da Revolut. Contudo, a Revolut consegue sobressair, no meio destes, pois fornece serviços mais globalizados e não tanto numa perspetiva local. É por esta razão que a Revolut continua a atrair cada vez mais clientes e de uma forma muito mais rápida do que os seus concorrentes (Mohr *et al*, 2018).

Porém, para o CEO da Revolut a maior ameaça competitiva deve surgir da tecnologia usada pelas empresas como Apple, Amazon, Facebook e Google, visto que estes possuem dados pessoais dos clientes, capital e funcionários para poderem facilmente entrarem no espaço bancário (Mohr *et al*, 2018).

## **6. Metodologia**

Nesta dissertação, procurei elaborar um questionário, a fim de o dirigir a um vasto número de indivíduos aleatórios, mas com idades superiores a 18 anos. A divulgação do mesmo, foi feita através de redes sociais, nomeadamente, Facebook e Whatsapp.

Este inquérito tem por objetivo, perceber qual a relação entre os utilizadores bancários e os novos canais bancários digitais, tendo como foco principal os serviços da Revolut. Para tal, elaborei um conjunto de questões simples, diretas e que compreendem indicadores cruciais para a realização da avaliação do recurso aos canais bancários digitais por parte dos utilizadores bancários, tais como a idade, sexo, área de residência, habilitações literárias, número de contas bancárias, rendimento anual bruto, frequência de utilização de canais bancários digitais e apps, se é ou não cliente da Revolut, se conhece esta entidade, se já usufruiu ou usufrui de produtos oferecidos por esta, entre outros.

Este conjunto de dados, permitirá retirar duas conclusões que serão o alvo deste caso de estudo. Por um lado, perceber que tipo de indivíduos recorre mais aos canais bancários digitais, percebendo assim se é possível padronizar o tipo de indivíduo. E por outro lado, perceber o papel da Revolut na mudança de ação por parte dos indivíduos e que peso esta instituição já tem no meio bancário e qual a sua importância para os indivíduos.

Contudo, haverá sempre associado ao processo de recolha de dados um erro. Uma vez que, algumas perguntas não são respondidas pelo inquirido ou pelo simples facto de este não achar oportuno responder.

Depois de recolhidos os dados, o objetivo passa por analisá-los através de uma análise descritiva, com o recurso a ferramentas do Windows, como o Excel.

### **6.1 População Alvo**

O inquérito elaborado, que consta em anexo, sobre o recurso aos canais bancários digitais e o conhecimento sobre a Revolut, não teve como alvo um grupo de indivíduos definido pelo estabelecimento de ensino que frequenta ou que categoria profissional desempenha, querendo assim ter uma amostra de indivíduos dispersa e, que à partida, não tivesse um fator/indicador institucional comum. Pretendendo, assim que a amostra seja o mais aleatória possível e que o único ponto comum, seja o facto de os indivíduos usarem redes sociais como o Facebook ou o Whatsapp.



## 6.2 Estrutura do Questionário

O questionário elaborado pode divide-se em 5 partes. A primeira parte, tem como propósito recolher dados do foro sociodemográfico (essencialmente as 5 primeiras perguntas) e perceber com que frequência se dirige a um balcão bancário, número de contas, se tem ou não gestor de conta e se é frequentador de redes sociais e se utiliza os meios digitais do seu banco principal (da 6<sup>a</sup> à 10<sup>a</sup> pergunta).

A segunda parte, é apenas dirigida aos inquiridos que respondão “sim” à pergunta sobre se utilizam os meios digitais do seu banco principal e onde são realizadas questões com o intuito de perceber a avaliação a esses meios digitais. Os inquiridos que respondão que “não”, não são direcionados para a segunda parte e “saltam” logo para a terceira parte, onde é questionado se conhecem a Revolut, se sabem o que é uma *FinTech* e se já usufruíram ou usufruem dos seus serviços.

Os inquiridos que respondam que “sim” à última questão, responderão a uma quarta parte, onde lhes são questionadas algumas perguntas de modo a ser possível avaliar os serviços da Revolut. E para estes o questionário acaba nesta parte.

Para os inquiridos que respondão “não” ao facto de nunca terem sido clientes da Revolut, são direcionados para a quinta parte, onde lhes é questionado se optariam pela Revolut, tendo por base que esta não cobra comissões.

## 6.3 Recolha de Dados

A divulgação do questionário foi feita através das redes sociais de Facebook e Whatsapp e a elaboração do mesmo foi feita através da plataforma *Google Forms*. A recolha das respostas foi realizada durante a primeira quinzena de agosto de 2020, período em que eram aceites respostas ao inquérito. Foram recolhidas 190 respostas, que tendo em conta a população com mais de 18 anos em Portugal, cerca de 8,5 milhões de indivíduos, (PORDATA, 2020), nos permite fazer uma análise com um grau de confiança de 85% e uma margem de erro de 5%.

Posteriormente, estas respostas foram exportadas do *Google Forms* em formato Excel e foram tratadas e analisadas, no programa Excel, através de *Pivot Tables*, que nos permitem cruzar e analisar indicadores.

## 6.4 Resultados

Para começar, é feita uma análise descritiva onde são analisados os dados mais elementares, por forma a perceber que tipo de indivíduos responderam ao inquérito.

### a) Análise Descritiva

#### 1. Dados Sociodemográficos

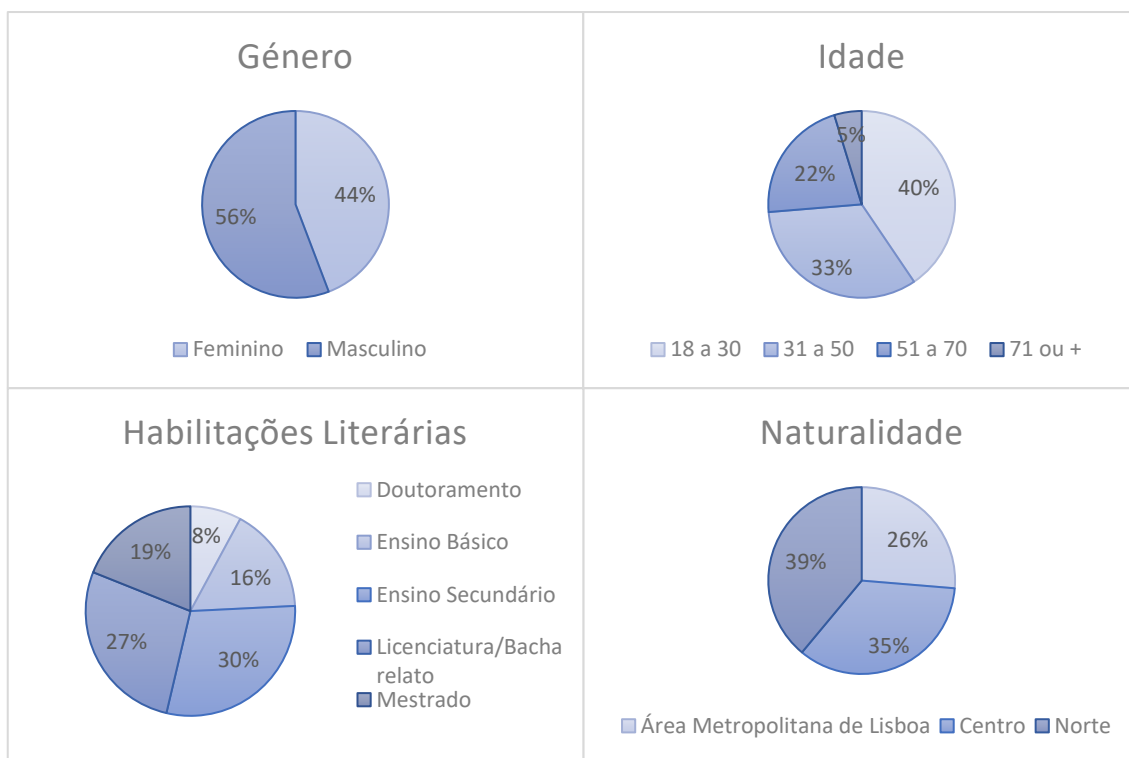


Figura 2: Dados Sociodemográficos Fonte: Elaboração Própria

Tendo em conta os dados sociodemográficos recolhidos, neste inquérito, podemos retirar algumas conclusões logo à partida. Em termos de género, mais da maioria das respostas provém de indivíduos do sexo masculino (56%). Por outro lado, 73% dos inquiridos tem idades compreendidas entre os 18 e os 50 anos e situam-se em 3 NUTS II (Norte, Centro e Área Metropolitana de Lisboa). Ao nível das habilitações literárias, 57% dos inquiridos tem licenciatura ou mestrado, enquanto que apenas 8% tem doutoramento. Os restantes, dividem-se entre o ensino básico e o ensino secundário (19% e 16%, respetivamente).

## 2. Dados Financeiros

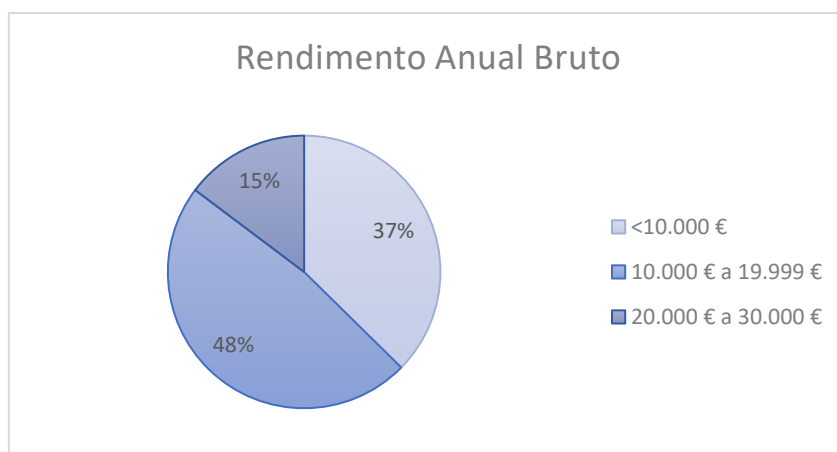


Gráfico 1: Rendimento Anual Bruto Fonte: Elaboração Própria

Quando questionados sobre o seu Rendimento Anual Bruto (mais à frente designado por RAB), 48% dos inquiridos que responderam ao inquérito afirmam ter rendimentos anuais entre os 10.000€ e os 19.999€. Apenas 15% afirma ter rendimentos entre os 20.000€ e os 30.000€, enquanto que os restantes inquiridos (37%) tem rendimentos anuais inferiores a 10.000€.

Havia ainda uma outra opção no questionário (RAB>30.000€), que não foi escolhida por nenhum dos inquiridos.

		Nº de Instituições em que tem conta aberta				Total
		1	2	3	4	
Gestor de Conta	Não	70	73	19	0	162
	Sim	4	7	14	3	28
	Total	74	80	33	3	190

Tabela 1: N° de Instituições em que tem contas abertas VS Gestor de Conta Fonte: Elaboração Própria

A questão sobre o número de instituições em que os indivíduos tinham contas bancárias abertas, era de resposta aberta. Pelo que as respostas, recaíram essencialmente sobre 4 tipos de resposta: 1, 2, 3 ou 4 instituições diferentes onde têm contas bancárias abertas. Porém, cruzando essa informação com o facto de ter gestor de conta, são relativamente poucos os que afirma ter gestor de conta.

### 3. Outros Dados

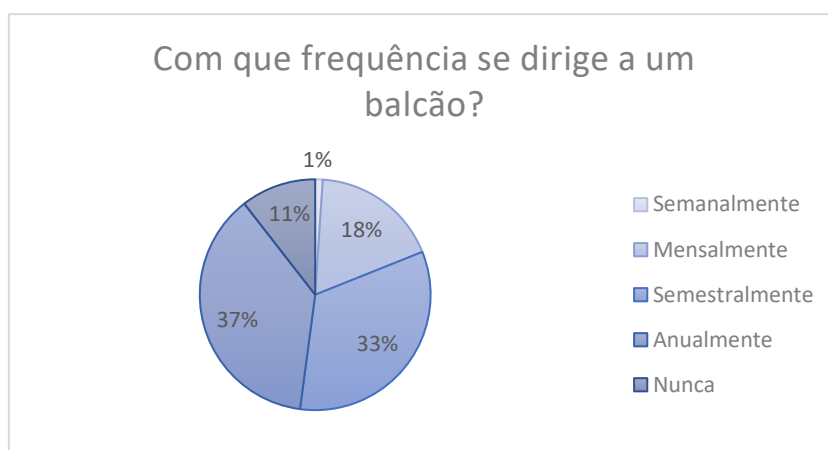


Gráfico 2: Com que frequência se dirige a um balcão? Fonte: Elaboração Própria

Perante a resposta dos inquiridos, podemos verificar que existe, na maioria destes, uma não dependência para com um balcão físico de uma instituição bancária, uma vez que 81% dos inquiridos afirma que só se dirige a um balcão anualmente (37%), semestralmente (33%) ou então que não se dirige nunca (11%). Realçando, que estes 11% dizem respeito a indivíduos compreendidos entre os 18 e os 30 anos.

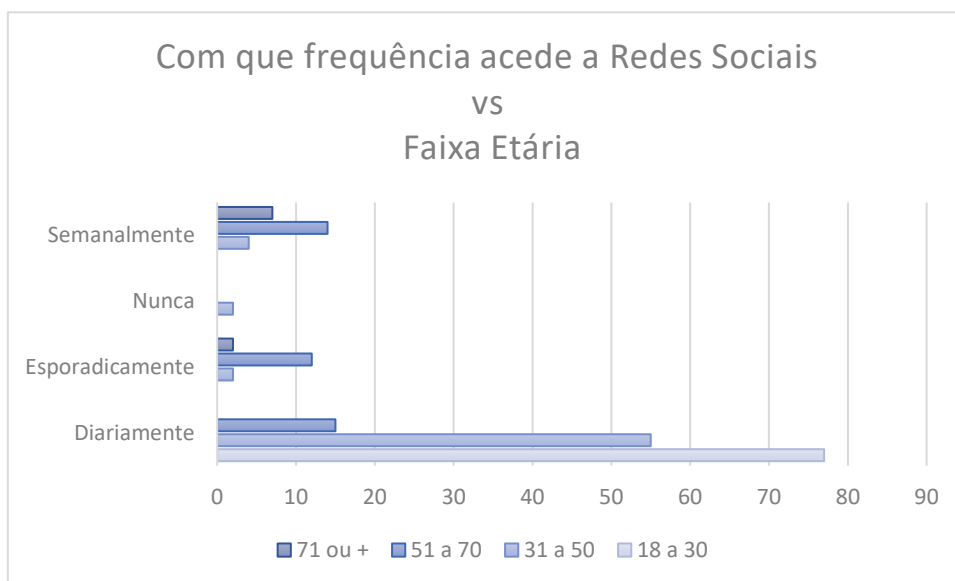


Gráfico 3: Com que frequência acede a redes sociais vs Faixa etária Fonte: Elaboração Própria

Dos inquiridos, 99% responderam que acedem a redes sociais e vemos que esse acesso é mais massivo nos indivíduos com menor idade. Os indivíduos com idades entre os 18 e os 30, afirmam que acedem a redes sociais diariamente e nos indivíduos com idades compreendidas entre os 31 e 50, a grande maioria também acede diariamente. Nas faixas etárias mais idosas, é que o acesso a redes sociais é menor.

## b) Análise

### 4. Acesso aos Canais Digitais do Banco Principal

Nesta análise quisemos perceber se os indivíduos são utilizadores e conhecedores dos canais digitais que o seu principal banco oferece. Assim como, qual o seu nível de satisfação para com o serviço prestado. Quando questionados sobre se recorrem aos canais digitais disponibilizados pelo seu banco principal, 53% afirma que é utilizador, como podemos comprovar com a gráfico 4.

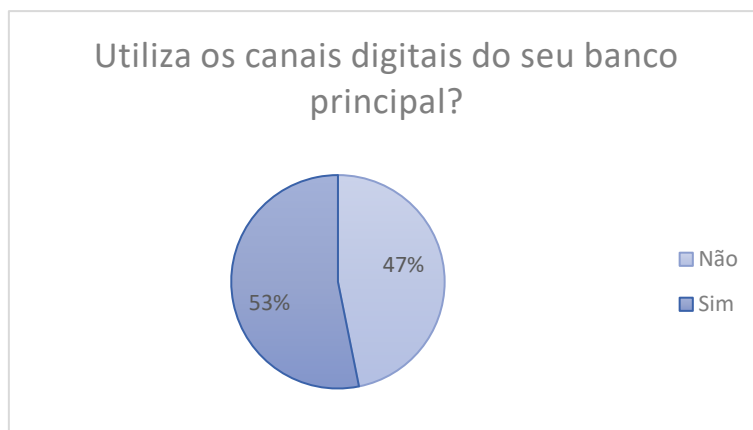


Gráfico 4: Utiliza os canais digitais do seu banco principal Fonte: Elaboração Própria

Para os que responderam que utilizavam os canais digitais do seu banco, foi-lhes questionado uma variedade de questões para perceber qual a frequência com que recorrem a estes meios, qual o nível de satisfação e se acarretam com custos inerentes ao uso desses meios. Assim sendo, dos que utilizam, 49% afirma que é utilizador semanal, 8 % usa diariamente e 43% diz que utiliza esporadicamente (gráfico 5).

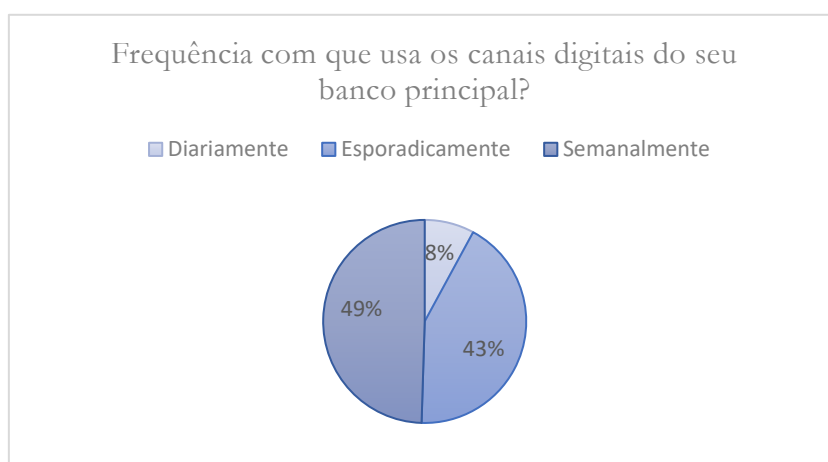


Gráfico 5: Frequência com que usa os canais digitais do seu banco principal? Fonte: Elaboração Própria

Permitindo-nos concluir que, de certa forma, os canais digitais passaram a ser uma ferramenta para o dia-a-dia dos indivíduos.

Nota: no seguinte gráfico, as respostas possíveis são de 1 a 5, onde: 1 - Nada Satisfeito, 2 - Pouco Satisfeito, 3 - Não Sabe/Não Responde, 4 - Satisfeito, 5 - Muito Satisfeito.

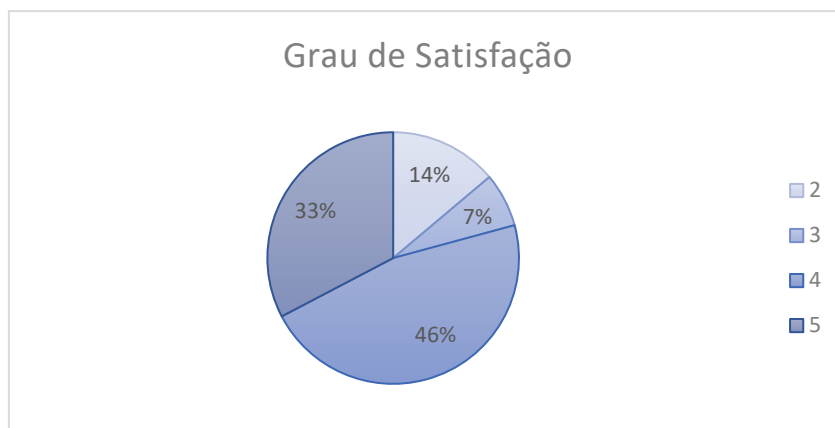


Gráfico 6: Grau de satisfação, em relação aos canais digitais do seu banco principal Fonte: Elaboração Própria

Dos utilizadores dos canais digitais do seu banco principal, 79% diz-se satisfeito ou muito satisfeito com o serviço que lhe é oferecido pelo seu banco.

Nota: no seguinte gráfico, as respostas possíveis são de 1 a 5, onde: 1 – Muito Fraca, 2 - Fraca, 3 - Não Sabe/Não Responde, 4 - Elevada, 5 – Muito Elevada.

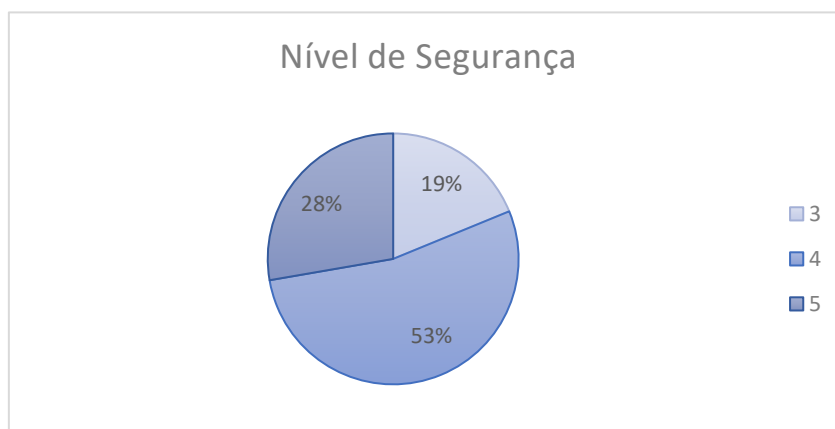


Gráfico 7: Classificação da segurança dos canais digitais Fonte: Elaboração Própria

Perante as respostas obtidas, os indivíduos que utilizam os meios digitais do seu banco definem-nos como seguros, demonstrando que têm confiança e se sentem seguros em efetuar operações, através da app ou do site do seu banco.

Nota: no seguinte gráfico, as respostas possíveis são de 1 a 5, onde: 1 – Nenhuma Diversidade, 2 – Pouca Diversidade, 3 - Não Sabe/Não Responde, 4 – Alguma Diversidade, 5 – Muita Diversidade.

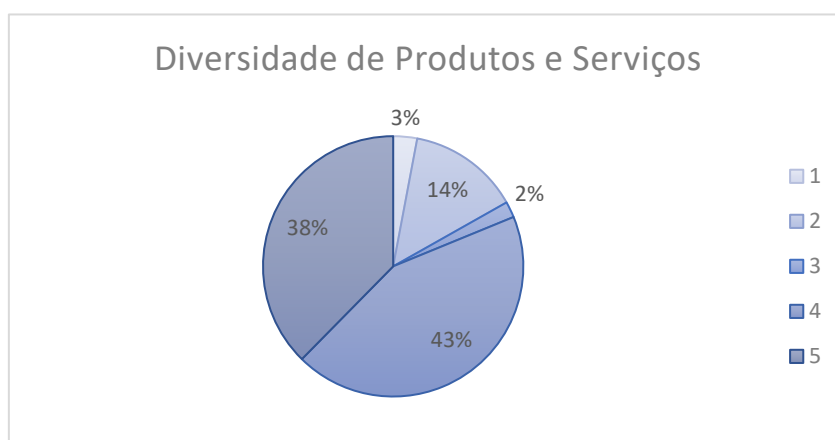


Gráfico 8: Classificação da diversidade de produtos/serviços oferecidos nos canais digitais Fonte: Elaboração própria

Relativamente à diversidade de produtos e serviços que os canais digitais permitem realizar e aceder, 81% dos inquiridos mostra-se satisfeito. Classificando a diversidade dos mesmos, com alguma diversidade ou então muita diversidade, 43% e 38% respetivamente.

Contudo, quando questionados sobre a dificuldade em abrir uma conta bancária através dos canais digitais, 28% considera difícil ou muito difícil, 18% considera fácil ou muito fácil, enquanto que 54% dos inquiridos “Não Sabe ou Não Responde”. O que pode significar alguma relutância por parte dos indivíduos para fazerem operações bancárias mais complexas ou de maior rigor.

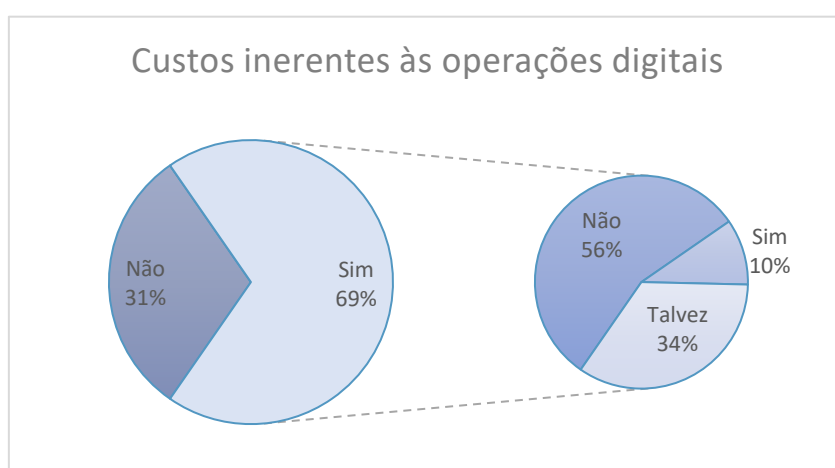


Gráfico 9: Custos inerentes às operações bancárias digitais

Fonte: Elaboração Própria

Quando realizam operações bancárias através dos canais digitais do seu banco, 69% acarreta com custos inerentes a essas operações, enquanto que 31% diz não ter qualquer

custo suportado. Dos 69% que suportam custos, apenas 10% admite querer trocar de banco. 56% não quer e 34% admite talvez vir a optar por outra instituição financeira.

## 2. Acesso aos serviços da Revolut

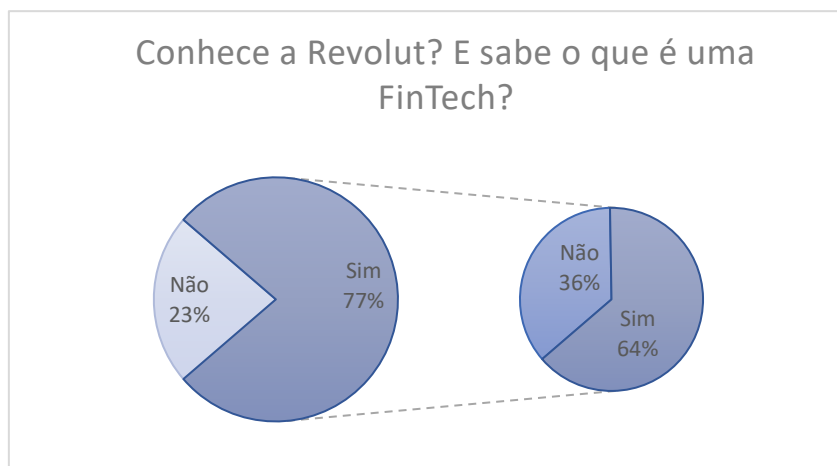


Gráfico 10: Conhece a Revolut? E sabe o que é uma FinTech?

Fonte: Elaboração Própria

Quando questionados sobre se conhecem ou ouviram falar da *FinTech* Revolut, 77% dos inquiridos diz conhecer ou já ter ouvido falar, enquanto que 23% diz não ter qualquer conhecimento sobre esta entidade. Porém, dos 77% que já ouviram falar da Revolut, apenas 64% admite saber o que é uma *FinTech*. Enquanto que 36%, destes que conhecem a Revolut, não sabem o que é uma *FinTech*.

Por forma a perceber qual a massa de população inquirida, que é cliente ou já foi da Revolut, questionámo-los sobre esse facto.

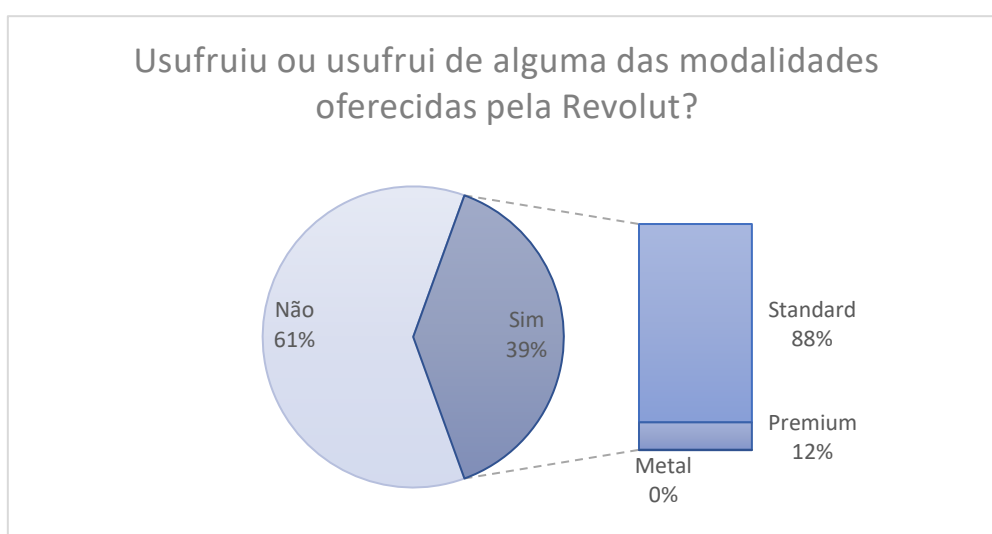


Gráfico 11: Usfruiu ou usufrui de alguma das modalidades oferecidas pela Revolut?

Fonte: Elaboração Própria



Da totalidade dos inquiridos, apenas 39% afirmou ser ou já ter sido cliente da Revolut e desses 39%, 88% optaram pela modalidade gratuita *Standard*, 12% pela modalidade *Premium* e nenhum dos inquiridos disse ter optado pela modalidade mais cara, a *Metal*.

Pretendemos também perceber qual o nível de satisfação dos clientes desta entidade, ao nível dos produtos e serviços oferecidos, qual o seu grau de satisfação e ainda como classificam o nível de segurança que a Revolut oferece.



Gráfico 12: Avaliação ao serviço da Revolut Fonte: Elaboração Própria

No geral, pela análise do gráfico 12, vemos que os inquiridos que foram ou são clientes, avaliam positivamente a Revolut.

Em termos dos serviços e produtos oferecidos, 86% dos inquiridos classifica-os como relevantes (35%) ou muito relevantes (51%), enquanto que apenas 7% os classifica como nada relevantes.

Para além disso, os utilizadores consideram que a utilização dos serviços da Revolut é segura, com 50% dos inquiridos a achar elevado o nível de segurança e 32% a classificar como muito elevado, mostrando que os agentes que optam por esta entidade se sentem seguros em depositar lá o seu dinheiro.

Assim sendo, não é de admirar que o grau de satisfação seja elevado. Como podemos comprovar 86% dos inquiridos diz estar satisfeito (30%) ou muito satisfeito (56%), com os produtos e serviços oferecidos pela Revolut.

Mas quando questionados sobre se preveem mudar, novamente, as suas contas para um banco tradicional, a percentagem dos que não tencionam, de todo, fica-se pelos 70%, um pouco a baixo da percentagem do grau de satisfação. O que pressupõe que apesar da satisfação dos utilizadores, há ainda quem pense, mesmo assim, optar novamente por um banco tradicional.

Para os inquiridos que responderam ainda não terem usufruído qualquer serviço da Revolut, procurámos saber se haveria disponibilidade da parte deles, para equacionarem esta entidade como uma solução.

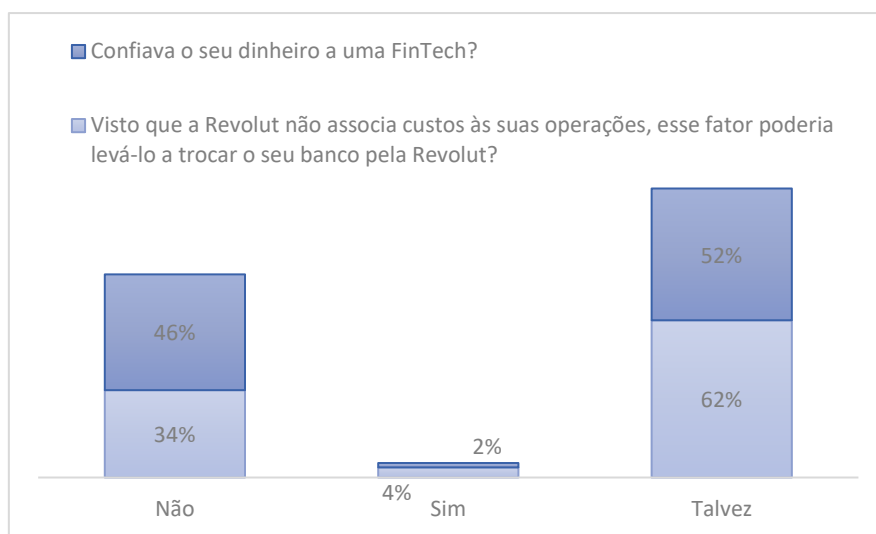


Gráfico 13: Ponderaria escolher a Revolut?

Fonte: Elaboração Própria

E, tendo em conta as respostas obtidas, 52% demonstra que talvez haja algum nível de abertura para confiar o seu dinheiro a uma *FinTech*. Demonstrando que há ainda muita relutância quanto a estas entidades, explicada na sua maioria pela falta de conhecimento sobre as mesmas.

Mas, quando os questionamos sobre se ponderaria optar pela Revolut, uma vez que, a maioria das operações não tem custos associados, essencialmente a modalidade *Standard*, a percentagem de indivíduos que pondera optar por esta entidade, sendo esta uma *FinTech*, melhora bastante. Com 62% dos inquiridos a responder que ponderariam essa mudança. Dando assim a perceber, que o facto dos custos associados à manutenção de contas e associados às operações bancárias, nomeadamente operações digitais, são um fator que pesa na decisão dos agentes económicos e que podem influenciá-los a optarem por entidades que não lhes cobram estes custos.

## Conclusão

A evolução digital na banca e o aparecimento, cada vez mais afirmado, de entidades como as *FinTech* é evidente e demonstra que os consumidores estão a ficar adeptos desta “nova banca”, desta nova forma de se relacionarem com estas entidades e de poderem, mais facilmente, gerir e movimentar as suas poupanças sem que isso implique, a maioria das vezes, uma deslocação presencial.

Para a conceção desta nova realidade, é evidente o contributo da população mais jovem, a geração *Millennials*, que é a que demonstra mais à vontade com a tecnologia, com estes novos meios digitais e, também, maior abertura para entidades como a Revolut.

Contudo, há que ressaltar que estas novas entidades a operarem no setor financeiro também apresentam os seus riscos e há que tê-los em conta, na medida em que muitos operam, apenas, na base do *Crowdfunding* e definem-se como membros do *Shadow Banking*.

Nesse sentido, deve haver um esforço por parte dos reguladores na medida em que devem regular da melhor maneira possível, de modo que seja permitido o desenvolvimento deste setor “paralelo”, dada a importância que revela ter para com as famílias e, nomeadamente, para com as pequenas e médias empresas em termos de financiamento. Mas por outro lado, devem também garantir que a estabilidade económica e financeira, a proteção dos consumidores e a competição do mercado, não são postas em causa.

Pois, dada a envolvente digital global, da atualidade, é impensável excluir estas novas entidades e estas novas formas de financiamento do futuro da banca, das famílias e das empresas.

Em suma, estas entidades representam o evoluir do setor bancário, dado que vieram fazer concorrência aos bancos tradicionais, impulsionaram a introdução de maior tecnologia nas suas operações e “obrigaram” a que estes tivessem que sair, de certo modo, da sua zona de conforto.

## Bibliografia

- Admati, A. R., DeMarzo, P. M., Hellwig, M. F., & Pfleiderer, P. C. (22 de outubro de 2013). Fallacies, Irrelevant Facts, and Myths in the Discussion of Capital Regulation: Why Bank Equity is Not Socially Expensive. *Stanford University Graduate School of Business Research Paper No. 13-7*, pp. 1-8.
- Agência Lusa. (2019). Revolut abre a segunda maior unidade da Europa em Matosinhos. *Agência Lusa*, pp. 1-2. Obtido em 21 de janeiro de 2020
- Antunes, J. B. (2018). "Notas Pessoais sobre o Processo Lamfalussy". (CMVM, Ed.) pp. 1-14. Obtido de <https://www.cmvm.pt/pt/EstatisticasEstudosEPublicacoes/CadernosDoMercadoDeValoresMobiliarios/Documents/e96f33a952db43b78ba050ae8f2cdefejoseBAntunes.pdf>
- Banco BNI Europa. (14 de junho de 2020). *Banco BNI Europa*. Obtido de Banco BNI Europa: <https://bnieuropa.pt/o-que-sao-fintechs/>
- Banco de Portugal. (2014). *A política macroprudencial em portugal: objetivos e instrumentos*. pp.1-14. Obtido de [https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/politicamacroprudencialemportugal\\_2.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/politicamacroprudencialemportugal_2.pdf)
- Banco de Portugal. (s.d.). *Banco de Portugal*. Obtido de Glossário: <https://www.bportugal.pt/glossario/b>
- Banco de Portugal. (s.d.). *Regras prudenciais*. Obtido de <https://www.bportugal.pt/page/micro-regras-prudenciais>
- Belleflamme, P., Lambert, T., & Schwienbacher, A. (10 de junho de 2010). Crowdfunding: An Industrial Organization Perspective. pp. 1-13.
- Buchak, G., Matvos, G., Piskorski, T., & Seru, A. (2018). *FinTech, Regulatory Arbitrage, and the rise of Shadow Banks*. *Journal of Financial Economics*. pp. 1-39
- Capgemini; EMFA. (2015). *"World Retail Banking Report"*. pp. 5-30. Obtido de <https://pt.slideshare.net/capgemini/world-retail-banking-report-2015-from-capgemini-and-efma>
- CE. (27 de maio de 2009). "Supervisão financeira europeia". pp. 2-19.
- Cintra, M. A., & Farhi, M. (novembro de 2008). "A crise financeira e o global shadow banking system". pp. 2-22.

- Craveiro, C. (2009). Queda do Lehman Brothers foi pedra de toque da crise. *Jornal de Notícias*, p. 1. Obtido de <https://www.jn.pt/economia/queda-do-lehman-brothers-foi-pedra-de-toque-da-crise-1362079.html>
- CrowdfundingHub. (2016). Current State of Crowdfunding in Europe - An Overview of the Crowdfunding Industry in more than 25 Countries: Trends, Volumes & Regulations. p. 51.
- Davies, H. (16 de junho de 2016). "Porque é que os bancos centrais estão novamente no banco dos réus?". Obtido de *Jornal de Negócios*: [https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/economistas/detalhe/porque\\_e\\_que\\_os\\_bancos\\_centrais\\_estao\\_novamente\\_no\\_banco\\_dos\\_reus](https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/economistas/detalhe/porque_e_que_os_bancos_centrais_estao_novamente_no_banco_dos_reus)
- Decreto-Lei nº31-A/2012. (10 de fevereiro de 2012).
- Deloitte UK. (2019). Revolut banks first-place in Deloitte's 2019 UK Technology Fast 50 ranking. pp. 1-2. Obtido em 21 de janeiro de 2020
- Dhar, V., & Stein, R. M. (2017). FinTech Platforms and Strategy. *Communications of the ACM*, pp. 2-3.
- Dinheiro Vivo. (2018). "Lehman: Falência há 10 anos é o símbolo da maior crise desde 'crash' de 1930". Obtido de Dinheiro Vivo: <https://www.dinheirovivo.pt/banca/lehman-brothers-falencia-ha-10-anos-e-o-simbolo-da-maior-crise-desde-crash-de-1930/>
- Diretiva 2001/24/CE. (4 de abril de 2001). p. 15.
- Diretiva 2014/59/UE. (15 de maio de 2014). p. 8.
- European Banking Authority. (4 de agosto de 2017). Discussion Paper on the EBA's approach to financial technology (FinTech). *European Banking Authority*, pp. 6-18.
- Financial Stability Board. (5 de março de 2018). Global Shadow Banking Monitoring Report 2017. *Financial Stability Board*, pp. 6-78.
- Genoese, A. N. (22 de maio de 2016). Millennials as Consumers: Can Businesses Survive As Is? *University of San Diego*, pp. 1-10.
- Hedley, K., White, J., Roche, C. P., & Banerjee, S. (1 de maio de 2006). Banking 2015: a classic strategy battle of scale vs focus. *Strategy & Leadership*, pp. 51-58.
- Höbe, L. (abril de 2015). The Changing Landscape of the Financial Services. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 6, pp. 145-150.
- Jornal de Negócios. (2020). Quatro fintech que já estão a prepara a entrada no crédito. *Jornal de negócios*, pp. 1-2. Obtido em 17 de janeiro de 2020
- Landau, J. -P. (2019). Shadow Banking and Financial Stability. *SEACEN - Financial Stability Journal*, pp. 1-13.

- Leong, K., & Sung, A. (2018). FinTech (Financial Technology): What is It and How to Use Technologies to Create Business Value in FinTech Way? *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 9, pp. 74-78. Obtido de <http://www.ijimt.org/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=93&id=1138>
- Lima, M. J. (21 de janeiro de 2020). Entrevista ao country manager da Revolut: "Estamos a elevar o patamar de serviço". *Marketeer*. Obtido em 12 de agosto de 2020, de <https://marketeer.sapo.pt/entrevista-a-ricardo-macieira-country-manager-da-revolut-estamos-a-elevar-o-patamar-de-servico>
- Luttrell, D., Rosenblum, H., & Thies, J. (2012). Understanding the risks inherent in shadow banking: a primer and practical lessons learned. *Staff Papers, Federal Reserve Bank of Dallas*, pp. 1-11.
- Mohr, E., Toepfer, O., & Ruttman, R. (2018). Revolut strategy teardown - Can Revolut become the Amazon of banking? *Redesigning Financial Services*, pp. 6-29.
- Mollick, E. (2013). *The dynamics of crowdfunding: An exploratory study*. *Journal of Business Venturing*, pp. 1-3
- Navaretti, G. B., Calzolari, G., & Pozzolo, A. F. (2017). FinTech and Banking. Friends or Foes? *European Economy: Banks, Regulation and the Real Sector*, pp. 9-28.
- Parhankangas, A., & Renko, M. (2017). *Linguistic style and crowdfunding success among social and commercial entrepreneurs*. *Journal of Business Venturing*, pp. 215-236
- Parlamento Europeu. (2020). Assistência Financeira aos Estados-Membros da UE. pp. 2-4.
- Plantin, G. (dezembro de 2014). Shadow Banking and Bank Capital Regulation. *Hong Kong Institute for Monetary Research*, pp. 1-24.
- PORDATA. (2020). *PORDATA - Base de Dados Portugal Contemporâneo*. Obtido de PORDATA: <https://www.pordata.pt/Portugal/Popula%0c3%0a7%0c3%0a3o+residente++estimativas+a+31+de+Dezembro+total+e+por+grupo+et%0c3%0a1rio-7-1073>
- PWC. (2015). Peer pressure, how peer-to-peer lending platforms are transforming the consumer lending industry. pp. 1-14. Obtido de <https://www.pwc.lu/en/fintech/docs/pwc-fintech-peer-pressure.pdf>
- PWC. (janeiro de 2018). The monthly Financial Regulatory Technology news dose. *Vinyamak*, pp. 1-2. Obtido de <https://www.pwc.in/assets/pdfs/consulting/financial-services/fintech/point-of->

- view/financial-regulatory-technology-insights-newsletters-vinyamak/pwcs-financial-regulatory-technology-insights-january-2018.pdf
- Terry, H. P., Schwartz, D., & Sun, T. (13 de março de 2015). The Future of Finance: The Socialization of Finance. *Goldman Sachs & Co.*, pp. 1-9.
- Vicente, I., & Bourbon, M. J. (12 de agosto de 2018). Braço de ferro no Crowdfunding. *Jornal Expresso*, p. 1. Obtido de <https://expresso.pt/economia/2018-08-12-Braço-de-ferro-no-crowdfunding>
- World Bank. (2013). *Crowdfunding's Potential for the Developing World*. Washington, DC: Finance and Private Sector Development Department. pp. 8-65
- World Economic Forum. (2015). *The Future of FinTech: A Paradigm Shift in Small Business Finance*. pp. 10-25 Obtido de [http://www3.weforum.org/docs/IP/2015/FS/GAC15\\_The\\_Future\\_of\\_FinTech\\_Paradigm\\_Shift\\_Small\\_Business\\_Finance\\_report\\_2015.pdf](http://www3.weforum.org/docs/IP/2015/FS/GAC15_The_Future_of_FinTech_Paradigm_Shift_Small_Business_Finance_report_2015.pdf)
- Worthington, S., & Welch, P. (2011). Banking without the banks. *International Journal of Bank Marketing*, pp. 191-201.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, 2, pp. 1-16.

## Anexos

### Inquérito: O Recurso à Banca Digital - O caso da Revolut

---

1. Género \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino

2. Faixa Etária \*

*Marcar apenas uma oval.*

- 18 a 30  
 31 a 50  
 51 a 70  
 71 ou +

3. Naturalidade \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Norte  
 Centro  
 Área Metropolitana de Lisboa  
 Alentejo  
 Algarve  
 Região Autónoma dos Açores  
 Região Autónoma da Madeira



4. Habilitações Literárias \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Licenciatura/Bacharelato
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra: \_\_\_\_\_

5. Qual o seu Rendimento Anual Bruto?

*Marcar apenas uma oval.*

- <10.000 €
- 10.000 € a 19.999 €
- 20.000 € a 30.000 €
- >30.000 €

6. Em quantas instituições financeiras, tem contas abertas? \*

\_\_\_\_\_

7. Tem gestor de conta? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

8. Com que frequência se dirige a um balcão? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Semanalmente
- Mensalmente
- Semestralmente
- Anualmente
- Nunca

9. Com que frequência acede a Redes Sociais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Diariamente
- Semanalmente
- Esporadicamente
- Nunca

10. Utiliza os meios digitais do seu banco principal? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim    *Avançar para a pergunta 11*
- Não    *Avançar para a pergunta 19*

O recurso aos Canais Digitais do seu Banco Principal

11. Frequência com que usa os canais digitais do seu banco principal? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Diariamente
- Semanalmente
- Esporadicamente

12. Qual o seu grau de satisfação, em relação aos canais digitais fornecidos pelo seu banco principal? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Nada Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Satisfeito

13. Como classifica o nível de segurança dos canais digitais do seu banco principal? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito Fraca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Elevada

14. Como classifica a diversidade de produtos e serviços oferecidos pelo seu banco, em termos digitais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Nenhuma Diversidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muita Diversidade

15. Em termos de abertura de contas, como classifica o processo em termos digitais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Muito Difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Fácil

16. O que valoriza mais na utilização dos canais digitais do seu banco? \*

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Comodidade  
 Segurança  
 Simplicidade  
 Facilidade

Outra:  \_\_\_\_\_

17. Acarreta com algum custo associado a algumas operações feitas através dos canais digitais do seu banco? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

18. Prevê mudar de instituição bancária brevemente? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Talvez

#### A Revolut

19. Já ouviu falar da FinTech Revolut? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

20. Sabe o que é uma FinTech (Financial Technology)? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

21. Usufruiu ou usufrui de alguma das modalidades oferecidas pela Revolut? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Avançar para a pergunta 22*  
 Não *Avançar para a pergunta 28*

#### Modalidades Revolut

22. Qual das Modalidades? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Standard  
 Premium  
 Metal

23. Se é ou já foi cliente da Revolut, como classifica os seus produtos/serviços? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Nada Relevantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Relevantes

24. O que o levou a optar pela Revolut? \*

Marcar tudo o que for aplicável.

- Ausência de Custos
- Simplicidade
- Comodidade
- Produtos/serviços oferecidos
- A relação com o seu antigo banco

Outra:  \_\_\_\_\_

25. Qual o seu grau de satisfação, relativamente aos produtos/serviços da Revolut? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada Satisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Satisfeito

26. Como classifica o nível de segurança dos canais digitais oferecidos pela Revolut? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Muito Fraco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Elevado

27. Prevê mudar as suas contas novamente para um banco tradicional? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Talvez

## A Revolut

28. Visto que a Revolut não associa custos às suas operações, esse fator poderia levá-lo a trocar o seu banco pela Revolut? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Talvez

29. Confiava o seu dinheiro a uma FinTech? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não  
 Talvez

Fim

Obrigado pelo seu tempo e por ter contribuído para esta análise.