

NOVAS TECNOLOGIAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS: CRIADOR DE DESIGUALDADES MODERNAS?

Maria Emília Teixeira
Universidade Portucalense (Portugal)

O presente texto insere-se no âmbito de um projecto de Investigação sobre “Regulação e Literacia Financeira”, o qual se encontra integrado na linha de Investigação “Capital, Labour, Rax and Trade” do Instituto Jurídico Portucalense, sendo a autora a investigadora responsável pelo projeto e também a Coordenadora da referida Linha de Investigação.

O fenómeno *FinTech* revolucionou o modo de prestar serviços financeiros e transformou a relação entre o prestador destes serviços e o consumidor, sendo as plataformas digitais e aplicações o meio através do qual o consumidor passou a relacionar-se com o seu prestador de serviços financeiros.

A mera possibilidade de em poucos minutos, através de um simples smartphone, efetuar pagamentos, investir em ações ou comprar criptomoedas, extravasa as capacidades de resposta da atual banca tradicional.

O sector bancário precisa adaptar-se de forma célere e urgente à nova realidade sob pena de perder a oportunidade de se manter em jogo como prestador de serviços financeiros, tendo a sua atual estrutura se tornado obsoleta e incapaz de dar resposta às demandas dos consumidores em tempo útil. Esta urgência de transformação e de implementação de medidas de adaptação digital confronta as entidades supervisoras do sector de atividade com a dificuldade acrescida no que concerne ao controlo da legalidade.

O perfil do novo consumidor de serviços financeiros diz-nos que se trata de pessoas cada vez mais jovens, mais instruídas, dominam o uso de tecnologias, não se deslocam para subscrever produtos financeiros e têm novas exigências, não aceitando ser seduzidos para o que não lhes interessa, tendo bem definidos os seus objetivos, exigindo ser esclarecidos sobre todos os riscos em que podem estar envolvidos e, mesmo sabendo-os, podem autónomamente decidir aceitar o risco. O novo consumidor é mais irreverente e arrisca mais.

Por outro lado, quanto mais digital e tecnológico se tornarem os prestadores de serviços financeiros, uma nova problemática surge: poderá a nova banca potenciar a criação de uma nova desigualdade traduzida na discriminação entre os que não usam de forma expedita as novas tecnologias e aqueles que só as usam? A necessária transformação não pode ser radical nem total, sob pena de se excluir certos consumidores, gerando as tais desigualdades.

Relativamente às estruturas tradicionais da banca, surge uma outra preocupação. Com a introdução de novas formas digitais na prestação de serviços, interação e comunicação com os consumidores, a colaboração de muitos trabalhadores atuais no sector bancário torna-se dispensável, o que trará consequências económicas e sociais.

O principal propósito do nosso estudo é dar resposta às seguintes questões:

- 1) Quais os novos desafios para a banca tradicional face ao crescimento exponencial das *FinTech* e o que deve ser feito para se ajustar à nova realidade?
- 2) Estarão as atuais entidades supervisoras preparadas para regular e supervisionar o sector no mesmo ritmo do desenvolvimento desta nova realidade?
- 3) Serão as *FinTech* uma forma de promover uma maior inclusão financeira ou, pelo contrario, promoverão uma segmentação dos consumidores, criando assim uma desigualdade entre consumidores?

Para tal, propomos-nos fazer uma revisão da literatura sobre o tema nos últimos 5 anos e sistematizar os novos desafios da banca tradicional, elencando os inconvenientes no seu ajustamento à nova realidade e traçar as principais características do novo consumidor de serviços financeiros.

Palabras clave: *Fintech; Bigtech; Inclusão Financeira; Literacia Financeira; Bank Transition.*