

## Área Temática: 2 – EMPSI – Empreendedorismo, Startup e Inovação

### PERCEPÇÃO DA INOVAÇÃO DOS BANCOS DIGITAIS POR SEUS CLIENTE

#### RESUMO

Este trabalho buscou compreender como se dá a percepção dos usuários de bancos em relação a inovação do banco digital. O presente trabalho analisou as *fintechs* e seu ecossistema, buscando conceitos relacionados às dimensões de qualidade na prestação de serviços e quais os benefícios ofertados pelos bancos digitais. Trata-se de uma quantitativa descritiva, que fez uso de um questionário eletrônico com perguntas fechadas escalares em 8 níveis. Os sujeitos da pesquisa foram usuários de bancos digitais, tendo sido contatados 366 clientes bancários, dos quais 331 são usuários de bancos digitais. Os resultados obtidos mostram que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados no ambiente digital. Os bancos digitais são a nova tendência do mercado financeiro, trazem confiabilidade e agilidade igual ou superior aos bancos tradicionais. Identificou-se que usuários que fazem uso dos bancos tradicionais e dos digitais estão propensos a migrarem para os bancos digitais. Desta forma, fica evidente que os bancos tradicionais devem buscar promover produtos e serviços aos seus clientes e atualizar suas plataformas digitais.

**Palavras-chave:** Bancos digitais, Bancos tradicionais, *Fintechs*, Clientes.

#### ABSTRACT

This work sought to understand how bank users perceive innovation in digital banking. The present work analyzed the fintechs and their ecosystem, looking for concepts related to the dimensions of quality in the provision of services, as well as the benefits offered by digital banks. It is a descriptive quantitative, which used a questionnaire with open and closed questions scalar in 8 levels, the questionnaire was in electronic format. The research subjects were users of digital banks, 366 questionnaires were received, of the 331 are users of digital banks. The results obtained show that users are satisfied with the services provided in the digital environment. Digital banks are the new trend in the financial market, bringing reliability and agility equal or superior to traditional banks. It was identified that users who use traditional and digital banks are likely to migrate to digital banks. Thus, it is evident that traditional banks should seek to promote products and services to their customers and update their digital platforms.

**Keywords:** Digital banks. Traditional banks. Fintechs. Customers.

## 1. INTRODUÇÃO

Com a notória evolução dos meios de acessibilidade e das ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelas instituições, pode-se observar um grande receio por parte dos consumidores com relação a segurança, pois se de um lado os meios se desenvolvem e se tornam mais dinâmicos para os clientes, as ferramentas de invasão e quebra de segurança evoluem na mesma intensidade, deixando muitas vezes o consumidor inseguro na utilização de qualquer plataforma digital.

Considerando o contexto recente da procura dos clientes pelas plataformas bancárias digitais, o mercado financeiro tem caminhado em função da busca por uma melhoria contínua e a tecnologia tem sido utilizada como uma ferramenta imprescindível em relação a: segurança, menos burocracia, mais facilidade e comodidade para os mais exigentes consumidores. Apesar de ser um advento ainda pouco estudado, é possível se notar uma grande evolução e crescimento, e com isso os bancos tradicionais estão a tomar medidas para que haja uma equidade tecnológica entre os bancos digitais.

Atualmente as instituições financeiras não lidam apenas com a inovação, mas também buscam ser referência quando se trata da transformação digital. Isso acontece por conta da concorrência que vem aumentando cada dia mais e com o surgimento das *Fintechs* (startups que trabalham para inovação e otimização dos serviços do Sistema Financeiro Nacional. Essas empresas possuem custos operacionais inferiores comparadas às instituições tradicionais do setor).

Com o surgimento dos bancos digitais ou mais popularmente conhecidos como *Fintechs*, que favoreceu a tradicional distribuição de serviços e produtos das instituições bancárias e extinguiu a burocratização de processos dos grandes bancos. A realidade mostra a necessidade por mais canais seguros, transparentes e ágeis que auxiliem clientes a realizar suas transações financeiras de acordo com as normas estabelecidas pelo Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB) promovendo a inclusão de milhões de pessoas no sistema bancário por meio de plataformas interativas, ao viabilizar a utilização simplificada do dinheiro em contas.

Com o constante crescimento das instituições financeiras digitais, viu-se a necessidade de abranger o assunto sobre a perspectiva dos consumidores. Uma pesquisa realizada em 2019 pela *Banking & Fintech Insights* sobre finanças pessoais mostrou que no Brasil 77% dos internautas possuem contas em bancos digitais. Desta forma, o objetivo da presente pesquisa é identificar a percepção dos usuários de serviços bancários em relação à utilização dos bancos digitais.

## 2. EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA

A tecnologia mudou radicalmente as funções e a prestação de serviços bancários aos seus clientes. De acordo com Cernev, Diniz e Jayo (2009), o setor bancário não somente utilizou o avanço tecnológico em prol de sua evolução como instituição organizacional, como também para facilitar o atendimento de seus clientes, o acesso aos serviços e produtos bancários, mas para que os bancos pudessem chegar ao patamar tecnológico que se tem no atual cenário do século XXI, eles tiveram

de enfrentar um profundo processo de inovação. Ao longo dos anos o setor passou por mudanças nos processos, desde a inserção dos caixas automáticos, banco 24 horas, internet banking e atualmente os bancos digitais sem a necessidade de o cliente ir até uma agência física, sendo atendido exclusivamente digitalmente com o uso da Inteligência Artificial.

Segundo Santos (2020), a inteligência artificial é uma ciência da computação que visa simular a capacidade de pensar de um ser humano e os estudos para esse tema, teve sua origem na Segunda Guerra Mundial, seus principais idealizadores foram: Hebert Simon, John McCarthy e Allen Newel com o objetivo principal de criar um ser que simulasse a vida do ser humano.

Para Santos (2020), a inteligência artificial ganhou ainda mais forças com toda a evolução computacional. No começo dos estudos sobre o assunto eles buscavam apenas como reproduzir a capacidade humana de pensar, no entanto a pesquisa evoluiu e foi percebido que ainda havia muito o que pesquisar a respeito e os cientistas abraçaram a ideia de que além da capacidade de pensar, uma máquina também possuiria a capacidade de sentir, ter criatividade e de ter autoaperfeiçoamento.

## **2.1 Importância da Inteligência Artificial para o Sistema Financeiro**

Segundo pesquisa aplicada pela Febraban (2019), as instituições financeiras têm utilizado a tecnologia com o intuito de oferecer serviços e produtos aos clientes, para facilitar, reduzir custos e gerir recursos. Entre consultorias, empresas de tecnologias, áreas de pesquisa e inovação nos bancos é unanimidade de que a pesquisa mostra que a inteligência artificial abriu inúmeras possibilidades e revolucionou o relacionamento com os usuários.

Ainda de acordo com a Febraban (2019), a inteligência artificial tem dois lados, em um ela se expande em relação ao atendimento ao cliente, assistentes virtuais, *bots*, em *contact centers* e nas transações bancárias. Do outro lado, ela avança em diversas áreas, como jurídico, *BackOffice*, recursos humanos e cadastramento de contas nas principais instituições financeiras do país. O foco das principais instituições financeiras é a relação com os usuários dos sistemas bancários, o investimento em parcerias com empresas grandes do mesmo setor e *Fintechs*, eles desenvolvem suas equipes, criando centros de inteligência para buscar soluções no dia a dia dos clientes

Segundo um levantamento feito pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2019), o uso da inteligência artificial em empresas brasileiras com atendimento ao cliente, aumentaria 133% no de 2020. Algumas instituições já utilizam da IBM Watson (plataforma de inteligência artificial da IBM), como por exemplo, Bradesco, Banco do Brasil, Santander, Banco Original e Banrisul.

Segundo resultados recentes publicados pelo Bradesco (2019), são mais de 168 milhões de interações feitas por meio de inteligência artificial nos canais de atendimento nos últimos três anos, e 75% delas, aconteceram nos últimos 12 meses apenas. Doze milhões de usuários conversam com a BIA tanto pelo aplicativo do banco como pessoa física, mas também pelo *WhatsApp*.

Bergo (2019) cita um exemplo, que talvez possa ser utilizado no futuro, que a partir da inteligência artificial e análise dos cartões de crédito e débito, o banco poderá identificar quem são os clientes de determinado local, e por meio de uma parceria com o estabelecimento, e assim oferecer descontos aos clientes, pois o

banco tem que se adequar ao cliente, sabendo o que ele quer ou não consumir, sendo possível fazer transações por meio de *WhatsApp*, e *Messenger* do *Facebook*, por meio da assistente virtual, vale salientar que as trocas de informações nas interações com clientes são criptografadas.

## 2.2 Bancos Digitais

Segundo Bader (2011), é de suma importância associar o sucesso do sistema financeiro brasileiro ao seu vasto investimento em tecnologia. Nos últimos cinquenta anos de desenvolvimento, a melhoria contínua dos serviços bancários do país permitiu que as instituições do setor prestassem serviços a quase todas as classes sociais da população brasileira. A tecnologia bancária do Brasil acabou se tornando uma referência mundial, e a economia do país também usa essa posição como indicador interno, focando na melhoria contínua, por conta de seus resultados tecnológicos serem bem satisfatórios e acima da média.

Segundo pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2019), a conveniência de usar telefones celulares para transações ajuda a explicar a preferência dos clientes nesse canal, porém deve-se considerar que, quando se trata de transações financeiras, a segurança é de suma importância. Sabendo disso, os bancos desenvolveram tecnologias que oferecem recursos mais ágeis, atualizados e sobretudo mais seguros.

Ainda segundo a Pesquisa da FEBRABAN (2019), os brasileiros preferem realizar as suas transações de forma digital, muito em função da sua praticidade, fator este que vem tomando muito a atenção dos consumidores, cada vez mais exigentes. A chegada das *fintechs* não foi diferente, além de totalmente digitais, também são menos burocráticas, com menores taxas e fornecem serviços mais eficientes por meio de bate-papo e e-mail do que os bancos tradicionais.

Rubini (2017) refere-se à *fintech* como modernização tecnológica dos serviços financeiros a partir de ideias inovadoras, levando ao seu avanço e ao aumento da concorrência com os bancos tradicionais, as *fintechs* possuem o seu *core business* voltado para a inovação digital e foco nos clientes, caracterizando-se em uma vantagem competitiva entre os seus concorrentes.

Já, segundo Diniz (2019), a inovação nos serviços e produtos financeiros, em menos de uma década deu um salto gigantesco, saindo do uso da inteligência artificial aos ativos digitais, os rápidos avanços tecnológicos fomentam a transformação do segmento financeiro mundialmente, gerando oportunidades e novos desafios.

Figo e Lewgoy (2019) relatam que por volta do ano de 2010, as *fintechs* surgiram no Brasil promovendo uma revolução no setor financeiro, essa mudança a princípio era silenciosa, mas gradativamente essas empresas foram se firmando transformando a prestação dos serviços e oferta dos produtos financeiros. No Brasil já são mais de 600 *Fintechss*, de acordo com a Associação Brasileira de *Fintechs* (2019).

Segundo Figo e Lewgoy (2019), as plataformas digitais prestam serviços variados, como conta corrente, cartões de crédito e débito, empréstimos, seguros e alguns tipos de investimentos. Um dos principais diferenciais das *fintechs* são as taxas diferenciadas quando comparadas com as taxas cobradas pelos bancos tradicionais, consideradas abusivas pelos clientes.

Canesin (2019) enfatiza que a lei 12.865/13 favoreceu o surgimento e fortalecimento das *fintechs* no Brasil, pois houve a união das organizações de

pagamento ao Sistema de Pagamento (SPB), proporcionando o surgimento de outras modalidades de contas e o incremento do uso das inovações tecnológicas. Desta forma, a lei propiciou o impulsionamento da competição entre as instituições bancárias. Outro fator que contribuiu para o crescimento de tais empresa, foi a Resolução 4.656/18, que ratifica o surgimento de duas modalidades de instituições financeiras: as Sociedades de Créditos diretos (SDC) e as Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Nascimento (2020), assevera que as *fintechs* se distinguem pelo dinamismo, alto investimento em tecnologia, flexibilidade, pouca ou nenhuma burocracia, baixas tarifas e soluções inovadoras. A autora ressalta que não existe diferença entre banco digital e *fintech*, pois o banco digital é uma das especialidades existentes entra as *fintechs*. As modalidades existentes são: *Fintechs* de pagamento (*mobile Money*), de gerenciamento e finanças, de empréstimos entre pessoas (*P2Plending*), de seguros (*insurtechs*), de investimentos (*crowdfunding*) e de criptomoedas e *blockchain*.

De acordo com uma pesquisa feita pelo banco BTG Pactual S.A (2019), o número de bancos digitais aumentou cerca de 147% na comparação dos anos de 2017 e 2018, esse crescimento foi motivado pela economia com as taxas de manutenção de contas, apontado por 53,7% dos brasileiros que já aderiram às contas digitais como principal razão para a troca. A pesquisa ressaltou ainda que jovens entre 18 e 30 anos são os principais alvos para os serviços de bancos digitais.

Segundo Pinheiro (2020), devido ao cenário trazido pela Covid-19, as financeiras precisaram desenvolver se adequarem com agilidade para atender as medidas técnicas e administrativas, principalmente no quesito segurança digital e garantir os meios de comunicação internos e externos e coibir riscos oriundos da tecnologia da informação.

O autor afirma que o comprometimento desses recursos pode significar não somente as perdas para o banco envolvido, mas também para todo o mercado, devido ao risco sistêmico que um incidente poderá vir causar, portanto é necessário investir na segurança, já que os ataques geram diversas perdas financeiras e envolvem diminuição de receita e prejuízos à marca e à reputação.

Convém demonstrar as visões de autores acerca das vantagens e desvantagens do uso das tecnologias dos bancos digitais. Para Moreira (2019), algumas das vantagens de se abrir uma conta em um banco digital é facilidade no processo de abertura da conta, acessibilidade de 24 horas, taxas são mais baixas, facilidade para administrar a conta digital, baixa taxa de juros, sem valor mínimo para a abertura da conta, dentre outras vantagens.

Madureira (2019), assevera que dentre os pontos positivos que se apresentam estão a economia de tempo, visto que não existe a necessidade ir até um local físico, saques ilimitados nos Bancos 24h, transferências e TEDs para outros bancos são ilimitadas, tem a possibilidade de cartão de débito e crédito em sua maioria sem cobrança de anuidade.

Segundo Moreira (2019) os bancos digitais também trazem suas desvantagens, tais como: o cliente só terá acesso à internet banking se tiver internet, as informações da conta podem ser acessadas por pessoas não autorizadas, se o servidor do banco estiver inativo o cliente não poderá acessar sua conta.

Para Madureira (2019), alguns dos pontos negativos trazidos à tona são por exemplo a ausência de talões de cheques, por serem empresas novas podem gerar um grau de insegurança no cliente e em alguns bancos a possibilidade de saque direto não é uma opção.

Conforme levantamento feito pelo Badenhausen (2019), na revista Forbes, sobre os bancos brasileiros destacam-se:

a) Nubank, fundado em 2013, tendo o foco principal em ofertas de cartão de créditos sem taxas abusivas e anuidade. Foi eleito pela Forbes em 2019 como o melhor banco brasileiro, e tem como principal diferencial o recurso da conta corrente que é remunerado em 100% do CDI, e quase todos os serviços básicos são gratuitos, exceto o saque.

b) Banco Inter, foi fundado em 1994 como banco Intermedium, e tem como seu principal diferencial a tarifa zero em todos os seus serviços básicos e também na anuidade do cartão de crédito.

c) Neon, fundado no ano de 2014, não teve um impacto muito bom a princípio, porém se recuperou fazendo um acordo com o Banco Votorantim. Em 2019 zerou tarifas para transferências para outros bancos se tornando concorrente direto dos bancos Nubank e Banco Inter.

d) C6 Bank, é o mais novo da lista, foi fundado em 2019, e tem como diferencial, o serviço onde é possível o pagamento automático em cancelas de pedágios com débito em conta, e sem cobrança de mensalidade no mesmo, além de ter quase todos os outros serviços de forma gratuita.

e) Banco Original, foi fundado em 2011 e ao contrário das outras *fintechs*, é cobrada uma tarifa mensal para a manutenção da conta e vem com um pacote completo de serviços.

f) Agibank, foi fundada em 1999 como Agiplan, porém obteve licença de instituição financeira apenas no ano de 2011, seu diferencial é o fornecimento de crédito pessoal para o público das classes C e D, tendo como objetivo atrair o pessoal desbancarizado.

A revista Capital (2022) traz o ranking das 10 instituições para manter as contas digitais em 2022, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1: Ranking dos bancos digitais 2022

Banco	Diferencial
Nubank	Rendimento maior que o da poupança, não cobra taxas, cartão de crédito sem anuidade e com <i>cashback</i> na versão Black, Pix e TED gratuitos.
Pag Bank	TED e Pix ilimitados, cartão internacional sem anuidade, rendimento de 100% do CDI.
BMG	Cartão de crédito sem anuidade, <i>cashback</i> nas compras, TED e Pix sem limites e gratuitos e depósitos através de boletos.
Neon	TED gratuito, cartão Visa sem anuidade, várias opções de investimentos, quem usa o cartão, possa fazer 3 saques gratuitos por mês.
Original	Mensalidade fixa, oferece cartão de crédito sem anuidade, investimentos, empréstimos, seguros e <i>cashback</i> .
Digo	Saques 24 horas em algumas modalidades de conta, Pix e TED ilimitados, cartão de crédito internacional e a conta rende 100% do CDI.
C6Bank	Conta gratuita, cartão de crédito, plano de previdência privada e outros investimentos.

Agibank	Cartão de crédito, investimentos, empréstimos e consórcio, carteira digital sem taxas.
Next	Conta digital gratuita, com linhas de crédito, transferências por TED e Pix sem limites ou taxas, programas de incentivo, cartão de crédito sem anuidade.
Inter	Investimentos sem cobranças, transferências e saques ilimitados, sem anuidade no cartão de crédito, empréstimos, como o consignado e com imóvel como garantia.

Fonte: Elaborado pelos autores com base na Revista Capital, 2022.

### 3. MÉTODO DA PESQUISA E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Trata-se de uma pesquisa quantitativa descritiva, cujos sujeitos da pesquisa foram clientes de bancos digitais residentes na região da grande São Paulo, a amostra foi não probabilística, o instrumento de coleta de dados foi um questionário com perguntas abertas e fechadas, dividido em duas seções, a primeira destinada ao perfil dos respondentes e a segunda com afirmativas escalares (de 1 a 8), sendo que as respostas mais próximas de 1 refletem a discordância com a afirmativa, já quanto mais próxima de 8 refletem a concordância com a afirmativa. O questionário foi no formato eletrônico e fez uso das redes sociais para a divulgação. Os dados foram transportados para a planilha Excel e mensurados com o uso do software SPSS 23 para os cálculos estatísticos e da média ponderada.

Esta pesquisa teve por objetivo identificar a percepção dos usuários de serviços bancários em relação a utilização dos bancos digitais, a pesquisa de campo foi realizada no período de 26 de outubro a 17 de novembro de 2020, tendo como sujeito da pesquisa os usuários de bancos digitais, totalizando 331 respondentes.

Em relação ao perfil dos entrevistados, há o predomínio do gênero feminino (56,80%), com faixa etária 18 a 24 anos (41,09%), 58,3% são solteiros, 38,07% com grau superior incompleto e com renda familiar de até R\$2.078,00 (43,20%).

Quanto ao tempo que o respondente é usuário de bancos digitais foi possível verificar que a adesão se deu entre 1 e 2 nos (38,97%), contudo é representativo o número de respondentes que fazem uso há menos de 1 ano (32,33%). Sobre o tipo de instituição financeira em que os respondentes concentram as suas operações bancárias, 55,59% fazem uso dos bancos digitais.

Questionados acerca de como tomaram conhecimento da existência dos bancos digitais 46,83% dos respondentes afirmam que foi através da internet.

Foi possível afirmar que 66,47% da amostra está propensa a migrar completamente suas operações bancárias dos bancos tradicionais para os bancos digitais. Apesar do cenário de contingência devido à Covid-19, 74,02% dos respondentes entrevistados não se sentiram influenciados a abrir uma conta digital (74,02%).

Finalizado o perfil do respondente, partiu-se para a análise dos dados relativos à percepção dos usuários dos serviços prestados pelos bancos digitais. Em relação ao banco em que os respondentes têm suas contas 45,02% declararam o Nubank.

A Tabela 1 apresenta as afirmativas, com o intuito de apresentar níveis de relevância quanto às médias ponderadas, considerou-se dividir em 3 níveis segundo as médias, neste sentido as médias de 0 a 3 apresentam baixa concordância do usuário, médias de 3,1 a 5,9 indicam média concordância, já as médias de 6 a 8, indicam forte concordância.

Tabela 1: Média Ponderada das afirmativas

<b>Afirmativa</b>		<b>Média Ponderada</b>
Afirmativa 1	O uso do banco digital proporciona maior rapidez de acesso aos serviços bancários	7,39
Afirmativa 2	Considera o uso de bancos digitais mais seguro do que os tradicionais.	5,48
Afirmativa 3	O uso de bancos digitais torna mais fácil a utilização dos serviços bancários.	7,11
Afirmativa 4	Prefere usar o banco digital pela facilidade e agilidade de acesso que ele permite.	7,09
Afirmativa 5	Sente-se plenamente seguro em fornecer seus dados pessoais aos bancos digitais.	6,01
Afirmativa 6	Os bancos digitais oferecem uma maior atratividade em relação às taxas e juros.	6,88
Afirmativa 7	As operações realizadas nos bancos digitais são rápidas e seguras.	6,97
Afirmativa 8	O atendimento pelo banco digital é ágil e sempre atende as suas necessidades.	6,76
Afirmativa 9	Os problemas referentes à conta que são apresentados ao banco digital são solucionados rapidamente.	6,51
Afirmativa 10	Os aplicativos do banco digital permitem navegação fácil e ágil para as diversas operações.	7,33
Afirmativa 11	Você acredita que os bancos digitais substituirão totalmente os bancos tradicionais nos próximos 10 anos.	6,06
Afirmativa 12	Usuários de bancos tradicionais deverão, ao longo do tempo, adotar os bancos digitais em suas operações bancárias.	6,64
Afirmativa 13	Os usuários de bancos tradicionais deverão migrar totalmente para os bancos digitais nos próximos 10 anos, encerrando suas contas em bancos tradicionais.	5,55
Afirmativa 14	Usuários de bancos tradicionais não adotarão operações em bancos digitais.	4,49
<b>Média Ponderada Geral</b>		<b>6,45</b>

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

A partir da análise das médias ponderadas, cujos valores estão no intervalo de 6 a 8, portanto, com forte concordância dos usuários dos bancos digitais, destacam-se: rapidez de acesso aos serviços bancários (7,39), os aplicativos permitem fácil navegação (7,33), os bancos digitais facilitam o uso dos serviços



bancários (7,11), preferência pelo uso devido a facilidade (7,09), segura e rapidez das operações (6,97), maior atratividade das taxas e tarifas praticadas (6,88), agilidade no atendimento e atende as necessidades (6,76), os usuários dos bancos tradicionais tenderão a adotar os bancos digitais (6,64), solução rápida dos problemas (6,51), os usuários acreditam que nos próximos 10 anos os bancos tradicionais serão amplamente substituídos pelos bancos digitais (6,06) e com média 6,01 muito próximo do limite de média para alta está a afirmativa relacionada a segurança no fornecimento dos dados pessoais.

Entende-se que os bancos digitais foram bem aceitos pelos seus usuários, somente deixando arestas a serem aparadas na questão de segurança, demonstrando que os usuários ainda não se sentem totalmente seguros em oferecer os dados pessoais.

Nenhuma das médias ponderadas apresentou resultados entre 0 e 3, contudo três afirmativas estão com resultados abaixo de 5,9, sendo a afirmativa 14 com menor média (4,49) relativa a afirmação de que os usuários dos bancos tradicionais não adotarão o uso dos serviços ofertados pelos bancos digitais; a afirmativa 2 com média ponderada de 5,48 relacionada à segurança do uso dos bancos digitais quando comparado com os bancos tradicionais; a afirmativa 13 apresenta média ponderada de 5,55, acerca do possível encerramento das contas em bancos tradicionais para transferência para os bancos digitais.

É notório que a amostra pesquisada ainda diverge sobre os bancos digitais tomarem o lugar dos bancos tradicionais. Convém ressaltar que a média ponderada geral é 6,45, portando de forma geral os respondentes apresentaram uma forte concordância dos benefícios dos serviços prestados pelos bancos digitais

#### **4. CONCLUSÃO**

O presente estudo, teve como foco uma compreensão maior sobre as percepções que os clientes de bancos digitais têm sobre os serviços prestados. O cenário demonstra o crescimento das *fintechs*, financeiras com uso intensivo da tecnologia, com a criação de condições para aumentar a inserção da população excluída do sistema financeiro.

Com o objetivo de identificar as principais motivações que levam os usuários de serviços financeiros a adotarem a tendência tecnológica das *fintechs*, bem como a crescente afinidade com essas instituições, que até anos atrás não se ouvia falar, segundo o resultado obtido pela pesquisa, a maior parte dos respondentes (38,97%) utilizam desses serviços num período entre um e dois anos. Tais resultados representam uma correspondência positiva quanto a intenção promovida as primícias neste estudo, o que demonstra uma situação favorável com relação a perspectiva dos usuários.

Conforme as pesquisas realizadas neste estudo, verificou-se que mais da metade dos respondentes (66,47%) trocariam completamente a utilização de serviços financeiros tradicionais por serviços financeiros digitais e ainda pouco menos da metade (38,97%) concentra suas operações em banco digitais, tal resultado denota que serviços promovidos por instituições financeiras tradicionais, mesmo que adequados tecnologicamente para competir com as *fintechs*, ainda abrem brecha para que seu amplo mercado se segmente cada vez mais, pois como visto neste estudo,

pois essas instituições se adequam estrategicamente para entender seu público. Figo (2019) discorre sobre como se tornam atrativas as taxas cobradas nos serviços prestados pelos bancos digitais, fato que foi corroborado pela amostra respondente que confirma a relação de melhores taxas presentes nas instituições financeiras digitais (média 6,88), isso demonstra a atratividade que *fintechs* proporcionam em relação a oferta de taxas e tarifas menores em comparação com os bancos tradicionais.

A análise dos resultados permitiu entender que a rapidez no acesso, a facilidade na utilização de serviços bancários, a acessibilidade, a agilidade na navegação nos aplicativos mostraram elevada aprovação pelos usuários, as médias ponderadas apresentaram variação entre 6,88 a 7,39, tais resultados exprimem e confirmam como estudado as afirmações de Moreira (2019) sobre as vantagens que os bancos digitais apresentam sobre os bancos tradicionais.

Por outro lado, é possível observar que as questões de segurança digital ainda se mostram como um tabu, e que embora pesquisas da FEBRABAN concluam que a constante evolução do desenvolvimento tecnológico voltado à segurança bancária, pode-se afirmar que a segurança de um banco tradicional ainda é um fator representativo e influente na escolha sobre aderir aos serviços financeiros de um banco tradicional ou digital, a média ponderada neste quesito foi 5,48.

Outra abordagem que influi no estudo apresentado é a relação da percepção dos usuários de bancos digitais para com o futuro dessas instituições e como elas podem afetar as instituições financeiras tradicionais, os resultados obtidos demonstram que os usuários de bancos tradicionais eventualmente deverão fazer a utilização de operações bancárias por meio dessas *fintechs*, porém ainda para grande parte dos respondentes está situação não significa deixar de utilizar os serviços tradicionais, ou seja, apesar da grande entrada num mercado até então vulnerável, as instituições financeiras digitais possuem diversas questões para serem desenvolvidas e se tornarem mais atrativas para o público do serviço tradicional.

Considerando tais análises, entende-se que os usuários de bancos digitais têm uma percepção positiva sobre os serviços que utilizam, quando o assunto se refere à acessibilidade, agilidade de serviço, atendimento, facilidade de navegação, custo-benefício e outros fatores que influenciam os mesmos a confiarem num serviço com foco totalmente tecnológico, que ao mesmo tempo busca oferecer cada vez mais rapidez e praticidade, bem como desenvolver a segurança e a integridade de seus usuários.

Desta forma, a pesquisa apontou as oportunidades que os bancos digitais têm no futuro, uma vez que a amostra pesquisada responde que trocaria seu banco tradicional por um banco digital, tendo como resposta “sim” (66,47%), contudo as instituições têm um desafio a ser enfrentado em relação à segurança das informações, as respostas demonstram um certo receio, talvez devido ao fato de ser um serviço que está surgindo com maior expressividade nos últimos anos.

O estudo apresentado visou além de trazer um conhecimento mais profundo sobre os fatores que motivam os consumidores de serviços bancários digitais a utiliza-los, buscou também expandir o campo de visão e entendimento sobre o meio bancário digital da atualidade, onde as questões vão além de simples operações e serviços financeiros, pois com o desenvolvimento tecnológico e as constantes mudanças e tendências sociais, que influenciam como as instituições financeiras tradicionais e digitais oferecem seus serviços com o intuito de buscar lucratividade e manutenção no mercado em que estão inseridos.

Sugere-se que o estudo seja aplicado com questões semelhantes a três públicos distintos, quais sejam: clientes de bancos tradicionais, cujo objeto da pesquisa será a funcionalidade dos aplicativos ofertados e segurança da informação; clientes dos bancos digitais com questões relacionadas à segurança da informação e com clientes que utilizam tanto os bancos tradicionais quanto os bancos tradicionais com os focos mencionados dos públicos anteriores.

## REFERÊNCIAS

BADENHAUSEN, Kurt. **Os melhores bancos em 2019**, 2019. Disponível em: <<https://forbes.com.br/listas/2019/03/os-melhores-bancos-do-brasil-em-2019/#foto2>>. Acesso em: 13 abr. 2020.

BADER, Marcos. **O sucesso da tecnologia bancário brasileira**. Disponível: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902011000100010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000100010)>. Acesso em: 13 abr. 2020.

BANCO BTG PACTUAL. **A Revolução dos Bancos Digitais 2020**, 2019. Disponível em: <<http://conteudo.btgpactualdigital.com/boostlab-bancos-digitais>>. Acesso em: 23 mar. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 29 ago. 2022.

BANKING FINTECHS INSIGHTS. Saiba mais como os brasileiros lidam com as suas finanças pessoais. Disponível em: <https://www.institutoqualibest.com/download/baixar-o-estudo-banking-fintech-insights/>. Acesso em: ago. 2022.

BERGO, José E. **Bancos miram parcerias e expansão para a inteligência artificial, 2019**. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/noticia/3356/pt-br/>>. Acesso em: 23 mar. 2020.

CANESIN, Giuliana Turati Tamiello. **O desafio regulatório das fintechs**. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/299254/o-desafio-regulatorio-das-fintechs>. Acesso em 29 ago. 2022.

CERNEV, A. K.; DINIZ, E. H.; JAYO, M. **Emergência da quinta onda de inovação bancária**. Americas Conference on Information Systems, 2009. Acesso em: 19 mar. 2020.

DINIZ, Bruno. **O Fenômeno Fintech: tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro, Alta Books. 2019.

FEBRABAN. **Bancos miram parcerias e expansão para a inteligência artificial, 2019.** Disponível em:

<<https://portal.febraban.org.br/noticia/3356/pt-br/>>. Acesso em: 23 mar. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019.** Disponível em:

<<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa-FEBRABAN-Tecnologia-Bancaria-2019.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2020.

FIGO, Anderson; LEWGOY, Júlia. O Guia essencial das Fintechs. São Paulo: Abril, 2019.

MADUREIRA, Jose R. **Bancos Digitais: entenda o que é e saiba qual o melhor.** 2019. Disponível em:

<<https://blog.monetus.com.br/bancos-digitais/>>. Acesso em: 12 abr. 2020.

MOREIRA, Eduardo. **Vantagens e desvantagens de usar bancos digitais.**

Disponível em:

<<https://edumoreira.com.br/vantagens-e-desvantagens-de-usar-bancos-digitais/>>.

Acesso em: 12 abr. 2020.

NASCIMENTO, Hérica Henrique. Contas Digitais: a revolução do sistema bancário e a percepção dos serviços pela sociedade. **Revista Valore**, Volta Redonda, 5 (edição especial), 282-293., 2020. Disponível em:

<https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/862/640>. Acesso em: ago. 28 2022.

PINHEIRO, Patricia P. Banco digital: oportunidades e desafios com as novas regulamentações, 2020. Disponível em:

<https://noomis.febraban.org.br/especialista/patricia-peck-pinheiro/banco-digital-oportunidades-e-desafios-com-as-novas-regulamentacoes>. Acesso em 05 mai. 2020.

REVISTA CAPITAL. Contas Digitais: ranking das 10 melhores. Disponível em:

<https://revistacapitaleconomico.com.br/contas-digitais-de-2022/>. Acesso em 30 ago. 2022.

RUBINI, AUGUSTIN. **A Fintech em um flash.** Editora: Banking Innovations. 2017.

SANTOS, Marco Aurélio da Silva. **Inteligência Artificial.** Brasil Escola. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/informatica/inteligencia-artificial.htm>>. Acesso em: 16 mar. 2020.