



**Eduarda Roggia**

**TRABALHO FINAL DE GRADUAÇÃO**

***FINTECHS* E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE DA  
PERCEPÇÃO E PREFERÊNCIAS DOS ACADÊMICOS DA ÁREA DE NEGÓCIOS**

Santa Maria, RS

2021

**Eduarda Roggia**

**TRABALHO FINAL DE GRADUAÇÃO**  
**FINTECHS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE**  
**DA PERCEPÇÃO E PREFERÊNCIAS DOS ACADÊMICOS DA ÁREA DE**  
**NEGÓCIOS**

O Trabalho Final de Graduação (TFG) apresentado ao Curso de Ciências Contábeis, Área de Ciências Sociais da Universidade Franciscana, como requisito para obtenção do Grau de BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

Orientadora: Ms. Jaqueline Carla Guse  
Coorientador: Dr. Lucas Almeida dos Santos

Santa Maria, RS

2021

**Eduarda Roggia**

**TRABALHO FINAL DE GRADUAÇÃO**  
**FINTECHS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE**  
**DA PERCEPÇÃO E PREFERÊNCIAS DOS ACADÊMICOS DA ÁREA DE**  
**NEGÓCIOS**

Trabalho Final de Graduação (TFG) apresentado ao Curso de Ciências Contábeis, Área de Ciências Sociais da Universidade Franciscana, como requisito para obtenção do Grau de BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

---

Ms. Jaqueline Carla Guse

---

Ms. Bruna Faccin Camargo

---

Ms. Daniele Dias de Oliveira Bertagnolli

Aprovado em ..... de ..... de .....

## RESUMO

Diante das agilidades das plataformas digitais, os menores custos e os novos padrões tecnológicos que estavam centrados somente nas próprias instituições bancárias e financeiras surgiram novas empresas no mercado competindo com os bancos tradicionais, ofertando produtos e serviços antes apenas dominados pelos bancos. Estas empresas são as denominadas *fintechs*, empresas *startups* que oferecem produtos e serviços financeiros (“*fin*” de financeiro) e possuem alto nível de tecnologia (“*tech*” de tecnologia). Neste sentido, este estudo que teve como objetivo analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*, apresenta-se como uma pesquisa *Survey*, classificada metodologicamente como qualitativa, descritiva e bibliográfica, tendo seus dados coletados por meio de questionário eletrônico aplicado a 100 acadêmicos da área de negócios (Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas) via e-mail, Whatsapp, Instagram e Facebook. Dentre os principais resultados encontrados, percebeu-se que no atual momento os clientes estão satisfeitos com seus bancos, sendo que não houve nenhuma dimensão com avaliação da qualidade percebida menor que a de aceitação mínima. Sobre os fatores que podem influenciar na escolha dos acadêmicos e suas preferências entre o banco digital ou tradicional, os resultados apontam que em relação aos fatores: mobilidade de acesso; melhoria na qualidade de vida; maior controle das finanças; maior produtividade; e facilidade de contatar o suporte/atendente, o banco digital obteve os melhores resultados na percepção dos discentes da pesquisa. Vale destacar que as características mais relevantes para determinar a preferência são a qualidade do serviço (aplicativo, site, rapidez, eficácia, etc), as taxas e a confiança. Ainda, por meio deste estudo concluiu-se que os diversos impactos provocados pelo surgimento das *fintechs* e pela inserção de novas tecnologias no setor financeiro tendem a possibilitar vantagens significativas para os clientes, não apenas no sentido financeiro, mas principalmente em termos de qualidade e aprimoramento dos serviços e seus diversos mecanismos, visto que a forte concorrência estabelecida pelas *fintechs* tem feito com que os bancos e outras instituições financeiras tradicionais repensem e reelaborem suas estratégias de mercado, relações com os clientes e investimentos em tecnologias voltadas para a inovação de seus produtos e serviços.

**Palavras-chave:** *Fintechs*, instituições financeiras, área de negócios

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Instituições bancárias tradicionais.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 <i>Fintechs</i>.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Estudos anteriores .....</b>	<b>15</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Classificação da pesquisa .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados .....</b>	<b>19</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Perfil dos respondentes .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Conhecimento dos acadêmicos quanto às <i>fintechs</i> .....</b>	<b>27</b>
<b>4.3 Preferências dos acadêmicos frente aos serviços bancários e <i>fintechs</i>.....</b>	<b>31</b>
<b>4.4 Utilização dos serviços ofertados pelos bancos e <i>fintechs</i> .....</b>	<b>35</b>
<b>4.5 Riscos e benefícios na utilização dos serviços das <i>fintechs</i> e bancos tradicionais.....</b>	<b>39</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento tecnológico e as inovações modificam constantemente as estruturas de mercado dos diversos setores da economia, principalmente o sistema bancário e financeiro que passa por robustas transformações devido as novas tecnologias digitais, sendo necessária a constante adequação e diversificação das estratégias adotadas pelas empresas (BARBOSA, 2018). O mesmo autor traz ainda que o rápido crescimento da automatização e a evolução da tecnologia da informação impactaram fortemente o setor nos últimos anos. As inovações levaram a geração de novos produtos e serviços que possibilitam aos bancos oferecerem uma ampla carteira aos seus clientes, aumentando e diversificando suas fontes de recursos.

Outrora, Fuzitane (2007) já afirmava que as transações bancárias deixaram de ser apenas físicas e passaram a ter como o seu principal meio as transações digitais o que conferiu maior agilidade e segurança as transações e meios de pagamentos. Além disso, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2018) destaca que o perfil e o hábito dos brasileiros estão mudando, uma vez que as transações financeiras via canal *mobile* já são as preferidas pelo consumidor.

Diante das agilidades das plataformas digitais, os menores custos e os novos padrões tecnológicos que estavam centrados somente nas próprias instituições bancárias e financeiras surgiram novas empresas no mercado competindo com os bancos tradicionais, ofertando produtos e serviços antes apenas dominados pelos bancos. Estas empresas são as denominadas *fintechs*, empresas *startups* que oferecem produtos e serviços financeiros (“*fin*” de financeiro) e possuem alto nível de tecnologia (“*tech*” de tecnologia) (BARBOSA, 2018).

Segundo a Associação Brasileira de *Fintechs* (ABFintechs, 2019; BARBOSA 2018), as *fintechs* são empresas que utilizam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma maneira inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário. A exemplo disso, tem-se o Nubank, possuindo características de *fintechs* e sendo conhecida por oferecer soluções financeiras inéditas, menos burocráticas, mais intuitivas de serem usadas – normalmente estão disponíveis no *smartphone* do cliente – e com baixos custos, às vezes inexistentes, para os usuários.

Sob este viés, para Caria (2017), as *Fintechs* estão profundamente associadas com um novo tipo de modelo de negócios inovador, entretanto, ainda é escasso os estudos a respeito das características desse tipo contemporâneo de Modelo de Negócio e quais são as estratégias de Inovação do Modelo de Negócio das *Fintechs*.

As *startups* de *Fintechs* já possuem uma pequena, todavia crescente, participação no mercado e na rentabilidade dos operadores financeiros históricos e, assim, estão transformando o padrão de competitividade do setor financeiro (MINTO; VOELKERLING; WULFF, 2017). Estes novos modelos de negócio altamente automatizados e com custos fixos muito reduzidos vêm forçando as instituições financeiras tradicionais a ajustarem suas estratégias e posicionamento de mercado (BARBOSA, 2018).

As *startups fintechs* remam em sentido contrário ao das instituições financeiras tradicionais: os bancos, pois esses caracterizam-se como um dos setores mais burocráticos e enraizados culturalmente, embora sejam instituições que mais lucram no país e no mundo. (PINTO, 2018). Todavia, os bancos tradicionais ainda são grandes referências no mercado, além de terem consolidado fortemente seus serviços (TRADEMAP, 2019).

Diante deste contexto, existem também muitos acadêmicos da área de negócios, como afirma Figurelli (2017), que acreditam que as *fintechs* podem causar uma ruptura no sistema financeiro tradicional. Isto é, na concepção de Oliveira (2018), mudar completamente a forma como as pessoas lidam com as finanças, impactando a forma de competir nesse mercado. No entanto, na concepção de Marcon (2018), é natural que o consumidor, principalmente universitários, busquem por produtos e serviços que sejam mais adaptados a sua realidade, encontrando, através de comparações menos trabalhosas, os que possuem menor custo.

Tanto no mundo acadêmico quanto no empresarial, muito tem se debatido sobre o que são essas novas empresas (OLIVEIRA, 2018). Sob este viés, de acordo com o surgimento dessas novas empresas e o cenário do setor, este estudo que aborda a atuação das *fintechs* no setor bancário e financeiro brasileiro, tem como objeto de investigação os estudantes do ensino superior da área de negócios, compreendendo os Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, tendo como problemática de pesquisa responder a seguinte questão: Quais as percepções e preferências dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*?

Como forma de responder a problemática estabelecida, este estudo tem como objetivo geral analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*. Para atender ao objetivo geral, tem-se como objetivos específicos: Identificar o conhecimento dos acadêmicos acerca das *fintechs*; averiguar a preferência dos acadêmicos entre os serviços bancários tradicionais e os oferecidos pelas *fintechs*; verificar a usabilidade, por parte dos acadêmicos, dos serviços ofertados pelos bancos tradicionais e *fintechs*; identificar os possíveis riscos e benefícios

percebidos pelos acadêmicos com a utilização dos serviços dos bancos tradicionais ou *Fintechs*.

A realização do presente estudo justifica-se por ser um tema relevante, atual e tem como foco os acadêmicos da área de negócios pois é um segmento em que se utiliza bastante desses produtos e serviços, além deste ser pouco explorado na produção acadêmica, principalmente no Brasil, em razão do seu pouco tempo de existência (MARQUES, 2018).

O presente trabalho possui certa relevância para o meio acadêmico, pois possibilitará ampliar os conhecimentos em relação ao sistema financeiro e bancário e as *fintechs* e a importância de conhecer as inovações no mercado financeiro. Para a instituição (UFN), irá contribuir demonstrando o quanto o setor está mudando a partir de uma maneira inovadora, transformando o modo como as pessoas gerenciam suas finanças.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo estão abordados a fundamentação teórica referente aos dois principais tópicos que norteiam este trabalho: as instituições bancárias tradicionais e as *Fintechs*.

### 2.1 Instituições bancárias tradicionais

De acordo com Berger, Klapper e Turk-Ariss (2008), o setor bancário tem papel fundamental na economia, pois reflete cenários de estabilidade ou instabilidade para outros setores da economia dado que o fluxo de capitais, os mecanismos de pagamentos, o volume de crédito disponível é conduzido pelos bancos. Desde a criação do Banco do Brasil, em 1808, ponto de partida do Sistema Financeiro Nacional, houve uma consistente evolução e mudanças estruturais no setor bancário brasileiro decorrentes de intervenção pública e de fatores internos e externos (BARBOSA, 2018).

No Quadro 01 pode-se observar a evolução simplificada do sistema bancário e financeiro brasileiro.

Quadro 1 – Cronologia do Setor Bancário Brasileiro.

<b>Período</b>	<b>Panorama</b>
<b>1808-1905</b>	Indefinição da atuação pública sobre o padrão monetário e atuação do Banco do Brasil.
<b>1905-1930</b>	Atuação de bancos estrangeiros e criação de moeda bancária.
<b>1930-1945</b>	Socialização das perdas bancárias, proteção a bancos brasileiros e atuação dos bancos públicos para fomento e indução de desenvolvimento.
<b>1945-1964</b>	Início processo de concentração e criação de novas instituições financeiras voltadas para o desenvolvimento.
<b>1964-1988</b>	Medidas de fortalecimento e modernização do sistema bancário brasileiro através de reformas monetária, habitacional e do mercado de capitais que induziram ainda mais a concentração internacionalização dos bancos públicos e privados nacionais.
<b>1988-1994</b>	Período de liberalização financeira e abertura à entrada de capital externo, criação de bancos múltiplos.
<b>1995-2002</b>	Crise bancária com a liquidação dos bancos privados nacionais e privatização de bancos estaduais, assim como reestruturação patrimonial das instituições financeiras públicas federais, concentração e desnacionalização bancária.
<b>2003-2006</b>	Bancarização e acesso facilitado ao crédito, ganhos de economia de escala que elevaram a competitividade dos bancos
<b>2007-2011</b>	Processos de concentração bancária através de fusões, associações e aquisições entre bancos para atingir escala de competição internacional.

Fonte: Adaptado de Costa (2012, p. 15-16).

De acordo com o Quadro 1 e com Toledo Filho (2006), a história dos bancos, no Brasil começou em 1808 com a fundação do Banco do Brasil, possuindo suas operações inicialmente no Nordeste por esse concentrar os estados mais importantes economicamente na época. Até o ano de 1920, o Brasil possuía bancos, todavia não possuía um sistema bancário (COSTA, 2012). Na concepção de Barbosa (2018), a modernização do sistema aconteceu com a reforma bancária de 1964, por meio da Lei nº 4.595, de 31/12/1964, que criou o Banco Central do Brasil e determinou que caberia a ele autorizar o funcionamento de instituições financeiras, bem como exercer a fiscalização sobre estas instituições e aplicar as penalidades previstas; e ainda a concessão de autonomia das autoridades monetárias em relação ao Governo Federal.

As instituições financeiras, de acordo com a Lei 4.595/64, são definidas como pessoas jurídicas, públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2015).

Segundo Furtado e Mendonça (2020), no Brasil existem 5 tipos de bancos, sendo eles o banco de câmbio, o banco comercial, o banco de desenvolvimento, o banco de investimento e bancos múltiplos, além do Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES) e a Caixa Econômica Federal que são bancos públicos com o objetivo de financiar investimentos de longo prazo (BNDES) e de projetos sociais (Caixa).

Os Bancos de Câmbio são autorizados a realizar operações de câmbio e operações de crédito vinculadas às de câmbio, como financiamentos à exportação e importação e adiantamentos sobre contratos de câmbio (Resolução CMN 3.426, de 2006). Já, os Bancos comerciais têm como objetivo principal proporcionar recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, empresas prestadoras de serviços, pessoas físicas e terceiros em geral (Resolução CMN 2.099, de 1994).

Sob este viés, os Bancos de desenvolvimento são controlados pelos governos estaduais, e têm como objetivo principal proporcionar o suprimento dos recursos necessários ao financiamento, a médio e a longo prazos, de programas e projetos que busquem o desenvolvimento econômico e social do respectivo Estado (Resolução CMN 394, de 1976). Os Bancos de investimento são instituições financeiras privadas especializadas em operações de participação societária de caráter temporário, de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo e de giro e de administração de recursos de terceiros (Resolução CMN 2.624, de 1999).

Para os Bancos Múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil (*leasing*) e de crédito, financiamento e investimento (Resolução CMN 2.099, de 1994).

Outro exemplo de instituições financeiras com bastante importância no mercado financeiro são as cooperativas de crédito. Elas são instituições financeiras, sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeitas à falência, constituídas com o objetivo de propiciar crédito e prestar serviços aos seus associados. As cooperativas de crédito podem ser classificadas em (LIMA, 2006):

- Singulares: constituídas pelo número mínimo de 20 (vinte) pessoas físicas;
- Cooperativas centrais ou federações de cooperativas: constituídas de no mínimo 3 (três) singulares de crédito;
- Confederações de cooperativas: constituídas, pelo menos de 3 (três) federações de cooperativas de crédito ou cooperativas centrais de crédito.

Segundo registros do Banco Central do Brasil (Bacen), em setembro de 2019, havia 173 bancos em funcionamento no Sistema Financeiro Nacional (SFN). Destes, 131 bancos múltiplos, 20 bancos comerciais, 12 bancos de investimentos, 5 bancos de câmbio, 4 bancos de desenvolvimento e a Caixa Econômica Federal (FURTADO; MENDONÇA, 2020).

De acordo com a Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, art. 18 § 1º, os principais serviços de natureza dos executados pelas instituições financeiras são: empréstimos e financiamento, investimentos, seguros e capitalização, consórcio, compra e venda de ações e outros quaisquer títulos.

Os empréstimos constituem um contrato entre o cliente e uma instituição financeira (banco, cooperativa de crédito, caixa econômica) pelo qual o cliente recebe uma quantia em dinheiro que deverá ser devolvida em prazo determinado, acrescida dos juros acertados. Não tem destinação específica. Já, o financiamento é um contrato entre o cliente e uma instituição financeira, mas com destinação específica, como para a aquisição de veículo ou de bem móvel, que funcionam como garantia para o crédito concedido (BACEN, 2020);

Os investimentos possuem uma ampla gama de produtos, que são distribuídos e oferecidos nas agências e canais digitais, incluindo fundos de investimento, depósitos a prazo, notas de crédito imobiliário, títulos de crédito agrícola, cartas financeiras e certificados de

notas estruturadas e outros produtos tais como ações, derivativos, fundos negociados em bolsa, fundos imobiliários e títulos públicos (FURTADO; MENDONÇA, 2020).

Consórcio é uma reunião de pessoas físicas ou jurídicas, em grupo fechado, promovido pela Administradora, que precisa ser autorizada pelo Banco Central. É um sistema de compra parcelada e programada de um determinado bem ou serviço, como automóvel, moto, imóvel, etc. Em comparação com as opções de crédito do mercado, os consórcios são mais baratos, não têm juros e não exigem nenhum tipo de entrada (EMBRACON, 2020)

A capitalização é um produto em que parte dos pagamentos realizados pelo subscritor é usado para formar um capital, segundo cláusulas e regras aprovadas e mencionadas no próprio título (Condições Gerais do Título) e que será pago em moeda corrente num prazo máximo estabelecido (SUSEP, 2020).

Entende-se por operação de seguro, além do seguro total, a garantia de indenização por eventual ocorrência de sinistro ou dano, formalizada com a emissão da apólice e efetiva pelo pagamento do prêmio pelo segurado (Circular 63, de 20.12.1966).

Contrato de câmbio é o instrumento específico firmado entre o vendedor e o comprador de moeda estrangeira. As operações de câmbio são formalizadas por meio de contrato destinados às operações de compra e venda de moeda estrangeira realizadas pelas instituições autorizadas a operar no mercado de câmbio (Circular 3.401, de 15.08.2008). Já o leilão é uma modalidade utilizada para a venda de bens na qual os interessados disputam a compra por meio de lances. Vence aquele que fizer a melhor oferta (TRT, 7 região, 2010).

Sob esta esteira de pensamento cabe ressaltar na concepção de Barbosa (2018) que os bancos são muito importantes para o funcionamento da economia e possuem uma função sistemática na engrenagem de vários setores, são instituições extremamente reguladas, possuem o monopólio de crédito e seus riscos associados, são os maiores custodiantes de depósitos à vista e à prazo, cujos os consumidores demonstram uma grande fidelização a sua instituição bancária e representam e controlam as maiores redes de pagamento.

De acordo com Febraban (2019), o setor bancário como um todo alcançou no final de 2018 mais de 8,4 trilhões de reais de ativo total e 637 bilhões de reais de patrimônio líquido (PL) e lucro líquido (LL) de 93,3 bilhões no ano. Em relação ao ano anterior, o PL evoluiu 7%, enquanto o LL cresceu 12,5%. Assim, o Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) alcançou 14,6% em dezembro de 2018, ante 13,9% em dezembro de 2017. Os bancos de grande porte apresentaram maior ROE (15,9%) em comparação aos bancos de médio (15%) e pequeno (9,6%) porte.

O investimento em tecnologia no setor permanece em torno de 19,5 bilhões de reais nos últimos anos, viabilizando adesão a novas formas de interação com os serviços bancários por parte dos clientes. Segundo a Federação Brasileira de Bancos, de 2015 a 2018, o número de transações via *mobile banking* cresceu 40,8% ao ano, atingindo 31,3 bilhões de transações em 2018, substituindo o canal de internet banking – que caiu de 17,7 bilhões em 2015 para 16,2 bilhões de transações em 2018 (FEBRABAN, 2019).

Entretanto alguns fatores vêm possibilitando que algumas características do setor bancário venham se modificando. O principal deles é a popularização dos *smartphones*. O dispositivo elaborou um novo modelo de pagamento e possibilitou a personalização do serviço ao cliente. A vantagem competitiva dos bancos de presença física foi completamente reduzida com a chegada das *fintechs* (BARBOSA, 2018).

No Brasil, o movimento das *fintechs* é recente, e vem ganhando força nos últimos anos. Aspectos como a concentração de serviços financeiros por parte dos grandes bancos tradicionais, adepta a um sistema conservador, burocrático e inflexível, e a dificuldade de priorização dos fundamentos tecnológicos de serviços no país se mostraram essenciais para que as *fintechs* pudessem crescer no mercado financeiro brasileiro, provocando uma verdadeira revolução na forma com que os clientes passaram a operar e se relacionar com as instituições bancárias (FINTECHLAB, 2016; FINTECH, 2019).

Segundo Brookshire et al. (2017), muitos especialistas do setor de serviços financeiros acreditam que os bancos tradicionais serão desafiados pelas *Fintechs* na ótica da engenharia e da tecnologia, especialmente, na resolução de problemas que podem ser abordados a partir de uma associação de dados em alta qualidade e automação. Além disso, as soluções propostas pelas *Fintechs* podem melhorar a eficiência do serviço e reduzir custos para os clientes.

Após terem sido analisadas as instituições financeiras tradicionais, seus conceitos, seu contexto histórico e seu funcionamento, iremos estudar os conceitos das *fintechs* e suas tipologias bem como diferenciá-las das instituições financeiras tradicionais.

## **2.2 Fintechs**

O desenvolvimento tecnológico em diversas áreas e o acesso da população as novas tecnologias são realidade e vêm mudando a forma como as pessoas gerenciam suas questões financeiras (BARBOSA, 2018). Devido à rápida expansão das *fintechs*, à mudança no perfil do consumidor para modelos de transações financeiras mais simples, e a possível ameaça às instituições financeiras tradicionais, o estudo das *fintechs* vem ganhando cada vez mais

espaço, no mundo acadêmico (OLIVEIRA, 2018), principalmente os acadêmicos da área de negócios, que possuem contato diretamente com instituições bancárias e financeiras, pois é uma área que utiliza demasiadamente desses serviços.

Contudo, percebe-se que estas chegaram com o sentido de provocar um novo comportamento das instituições financeiras e bancárias tradicionais e os dos consumidores que utilizam os serviços prestados por elas (PIANUCI, 2019). As *fintechs* são empresas inovadoras e representam uma transformação e uma possível disruptura no setor bancário e financeiro, setor este de grande importância na economia brasileira e com elevados índices de concentração (BARBOSA, 2018).

Conforme Lacasse (2016), as *fintechs* são empresas que utilizam plataformas de inteligência digital para criar soluções com melhor relação entre custo e eficiência em comparação com instituições tradicionais de serviços financeiros. Se caracterizam por possuírem um plano de valor para o cliente que é melhor do que bancos tradicionais e que, ao mesmo tempo, também adquire valor para si mesma, sendo que o método para os ganhos consiste em rendas provenientes de pequenas taxas em longa escala (BARBOSA, 2018).

As *fintechs* têm por característica marcante o fato de suas operações basicamente serem feitas por intermédio digital, ou seja, ausência de agências físicas como, por exemplo, o Nubank – operadora de cartões de crédito e banco digital – que atua por intermédio de aplicativo de celular (NUBANK, 2018).

Buckley e Webster (2016) explicam que as *fintechs* surgem com o propósito de melhorar a experiência do usuário ao utilizar os serviços financeiros. Os autores defendem que as *fintechs* entregam os mesmos serviços e produtos oferecidos pelas instituições financeiras, associando tecnologia e modelos de negócios inovadores.

Além da utilização de tecnologia e inovação, o foco na experiência e na necessidade do cliente constitui um fator de grande diferencial dessas empresas, fazendo com que o usuário seja atraído pela facilidade, rapidez, segurança e aplicabilidade com que os serviços são ofertados (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS, 2019).

No Brasil, o setor de serviços financeiros totalmente digitais encontra-se em constante transformação e apresentando desenvolvimento e crescimento significativo e os serviços oferecidos estão transformando a maneira como as pessoas e as empresas utilizam o dinheiro, aplicam seus recursos financeiros e investem no mercado financeiro e de capitais. Um dos principais diferenciais das *fintechs*, que faz com que elas atraiam um número cada vez maior de clientes e demonstrem elevado ritmo de crescimento, se refere à sua ampla e diversificada

atuação de mercado com oferta de soluções especializadas para cada uma das necessidades das pessoas físicas e jurídicas (CHRISHTI e BARBERIS, 2017).

A quantidade de *Fintechs* em atuação no Brasil aumentou de 604 em junho de 2019 para 771 em agosto deste ano. Esta evolução representa um crescimento de quase 28% de acordo com a 9ª edição do Radar Fintechlab, o mais tradicional e a maior referência na análise do desenvolvimento deste ecossistema no país.

Nesse cenário, o Brasil se posiciona como o país da América Latina que possui o maior número de *fintechs* cadastradas (BID; FINNOVISTA, 2017). Um exemplo delas é a Nubank, a *startup* de serviços financeiros iniciou suas atividades em 2013 ofertando cartões de crédito sem tarifas e anuidade, desenvolvendo todas as soluções de maneira 100% digital. Atualmente, a *Fintech* conta com uma base de com mais de 5 milhões de clientes, o Nubank é a principal *Fintech* da América Latina. A revista americana *Fast Company*, por exemplo, elegeu o Nubank como 3ª empresa mais inovadora da América Latina no ranking *Most Innovative Companies* de 2018 (NUBANK, 2020).

Neste sentido, as *fintechs* podem atuar no mercado financeiro oferecendo diversas modalidades de produtos e serviços, sendo que a maioria delas dispõe de uma grande diversidade de operações e tipos de investimentos para seus clientes (HODER et al., 2016; ARAÚJO, 2018). Além disso, as *fintechs*, diferente das instituições financeiras tradicionais, oferecem ao consumidor uma variedade de produtos e serviços como acesso a uma conta corrente, cartão de crédito, empréstimos, pagamentos e seguros de maneira mais ágil e menos burocrática.

Conforme o Fintechlab (2016), há *fintechs* divididas basicamente nas seguintes categorias: pagamentos, gerenciamento financeiro, empréstimos e negociação de dívidas, investimentos, seguros, *Crowdfunding* e *bitcoin/blockchain*.

As *fintechs* de pagamentos são empresas que buscam simplificar o processo de compra e venda. As empresas com o foco em pagamento são mais simples se comparada com as demais e por isso podem captar clientes mais rapidamente (PINTO, 2018). Para Costa e Gassi (2017) muitas *fintechs* de pagamento encontraram na ausência de regulamentação, oportunidade para desenvolver-se, já que a Lei Nº 4.595/1964 não incluiu na relação das atividades privativas de instituição financeira a prestação de serviços de pagamentos. Dessa forma, atualmente, para operarem no mercado financeiro, essas instituições precisam ser supervisionadas pelo Banco Central do Brasil, por força da Lei 12.865/2013.

As de gerenciamento financeiro são plataformas que reúnem serviços com a finalidade de simplificar e auxiliar o gerenciamento das contas e finanças pessoais (PINTO, 2018). Seu

objetivo é contribuir para o planejamento orçamentário, tanto para as atividades empresariais, como para o consumidor e são focadas em ajudar na melhor gestão das finanças, do controle de gastos, de contabilidade e da educação financeira. (GUIA BOLSO, 2019).

As empresas de empréstimos e negociação de dívidas oferecem serviços de cobranças semelhantes a instituições financeiras tradicionais, porém de forma operacional diferente, através do cruzamento de dados chamado de *big data*. Nesse sentido, as plataformas e aplicativos fazem a ponte entre tomador e poupador. As *fintechs* que iniciaram suas atividades nesse nicho passaram a atuar como correspondentes bancárias de instituições financeiras, ou seja, quem realizava o processo de recebimento e pagamento eram essas instituições parceiras, devidamente autorizadas pelo Banco Central em parceria com as referidas *fintechs* (CONEXÃO FINTECH, 2019). Portanto, as *fintechs* de negociação de dívidas são agentes responsáveis pela diminuição da inadimplência no Brasil. Em alguns bancos, os acordos feitos virtualmente já representam 40% do total de acordos fechados, o que já representa um impacto positivo dessas soluções inovadoras (FINTECH LAB, 2019).

As de Investimentos diferentes das tradicionais, buscam por meio da tecnologia propor diversos tipos de investimentos que melhor atende o perfil de cada cliente (PINTO, 2018). As *fintechs* de investimento, representantes de 6% do mercado de *fintechs* no Brasil, são focadas em oferecer novas formas de realizar e analisar os investimentos, verificando quais são os melhores tipos de investimentos para cada tipo de pessoa, baseado em algoritmos e robôs (FINTECH LAB, 2019).

As *fintechs* de seguros buscam através de uma maneira mais ágil comparar valores e serviços de várias corretoras e comparar riscos a fim de proporcionar melhores opções ao consumidor. É comum que nessa ramificação de *fintech* possam existir entidades focadas em realizar comparativos entre diversas seguradoras, trazendo ao consumidor a melhor opção do mercado. Além disso há também as que dedicam sua atividade empresarial a propor a digitalização e a automatização do sistema interno das instituições do mercado de seguros, de modo que a administração possa ser menos burocrática e mais ágil, o que traz um ganho significativo de qualidade de prestação de serviços aos clientes (DANTAS, 2019)

*Crowdfunding* é uma forma de *peer-to-peer* online para arrecadar fundos de forma coletiva. Essas startups financeiras são utilizadas para captar investimentos em prol de causas sociais (PINTO, 2018).

A *blockchain* (cadeia de blocos) é a tecnologia que suporta a chamada internet dos valores. Compreende o uso de um *ledger* (livro-razão) distribuído e descentralizado que verifica e armazena transações. Uma *blockchain* basicamente garante que a base de dados e as



transações que ocorram sejam registradas dentro do livro-razão, de forma segura e possam ser compartilhadas publicamente (FAZANO FILHO, 2018, p.1). Neste setor temos as *criptomoedas* que podem ser definidas como um dinheiro de forma eletrônica podendo ser usadas em transações financeiras como pagamento ou transferência por meio de computadores (MAESE, 2016).

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Sebrae Nacional em Parceria com a Associação Brasileira de Fintechs, em 2018, envolvendo 295 *fintechs*, revelou que os principais segmentos de atuação das *fintechs* brasileiras são meios de pagamento, crédito, negociação de dívidas, eficiência financeira e gestão financeira.

Os principais diferenciais de uma *fintech* em relação às instituições financeiras tradicionais é a rapidez do atendimento e as taxas de juros mais baixas do que as praticadas por bancos ou corretoras. Isso é facilitado pelo fato dessas empresas terem custo de operação reduzido com menos funcionários e sem a necessidade de grandes espaços físicos, pois todo o processo é feito de forma digital (TECHTUDO, 2020).

O Brasil já possui muitas dessas empresas, o exemplo mais conhecido é a Nubank. A *startup* de serviços financeiros iniciou suas atividades em 2013 ofertando cartões de crédito sem tarifas e anuidade, desenvolvendo todas as soluções de maneira totalmente digital e atualmente a *Fintech* conta com uma base de 8 milhões de clientes (FINTECHLAB, 2018; NUBANK, 2018).

O principal produto da Nubank é o próprio cartão de crédito, que conta com diferenciais como um programa de pontos inovador chamado de NUBANK REWARDS. Neste programa o cliente utiliza o cartão, e cada real gasto equivale a um ponto, e esses pontos podem ser utilizados para o pagamento de diversos produtos e serviços e até mesmo de parceiros cadastrados, como assinaturas nas empresas: Netflix, Amazon, ifood, Evino, Maxmilhas e serviços de streaming de música. Outro produto lançado pela empresa é a NUCONTA. Trata-se de uma conta com atendimento 100% digital, que permite transferências entre NuContas e TED's para outros bancos de forma gratuita. Ela não é considerada uma conta corrente, mas sim uma conta pagamento, de acordo com o Banco Central do Brasil. Aplicações e investimentos também são possíveis na Nubank. A organização garante rendimento de 100% do CDI com aplicação automática do saldo em conta, sem tarifa de manutenção. Entre os pontos que podem ser considerados negativos em relação a outras instituições bancárias, estão: Não é possível fazer saques; não há a opção de agendamento de pagamentos e transferências (VIANNA; BARROS, 2018).

Outro exemplo de *fintech* que ganhou popularidade no Brasil é o Guia Bolso. O aplicativo gratuito é destinado a finanças pessoais, foi lançado em 2014 e se tornou a ferramenta para controle financeiro mais utilizada. A ferramenta já atingiu 2,5 milhões de usuários e colaborou para a economia de mais de 247 milhões de reais em 2015 (PRADO, 2016). O objetivo da empresa é auxiliar o consumidor brasileiro a ter melhor conhecimento financeiro e assim obter maior controle sobre os gastos. O aplicativo está disponível para os sistemas operacionais Android e iOS e acompanha a conta bancária e cartão de crédito do usuário de forma automática, esse é o maior diferencial da startup frente a seus concorrentes diretos como a Mobills e Minhas Economias. Ainda, é possível traçar metas de custos, simular e contratar empréstimos (PINTO, 2018).

Nos Estados Unidos, o *Lending Club* representa atualmente uma das maiores plataformas *Peer-to-Peer*, já tendo financiado mais de 31 bilhões de dólares para 1,5 milhão de consumidores em toda a sua história. Opera desde 2006 com sede em São Francisco, Califórnia, de maneira 100% online o que possibilita um *overhead* significativamente menor do que os seus principais concorrentes tradicionais. Entre as categorias de empréstimo oferecidas ao consumidor final, oferecem desde empréstimos pessoais, passando por empréstimos automotivos, educacionais, imobiliários e comerciais e até mesmo para férias ou casamentos (PASCUAL; RIBEIRO, 2018).

Após ter sido compreendida a dinâmica do Sistema Financeiro Nacional, seu contexto histórico seus agentes e seu funcionamento, os conceitos das *fintechs* e suas tipologias, de modo que possa classificá-las dentro da nova dinâmica do Sistema Financeiro Nacional e diferenciá-las das instituições financeiras tradicionais, iremos analisar estudos anteriores sobre os assuntos que possibilitaram a formação da pesquisa.

## 2.2 Estudos anteriores

Barbosa (2018) realizou um estudo em que buscou identificar as tendências do setor bancário e financeiro. Para isso, utilizou de uma metodologia qualitativa que possibilitou estudar o assunto proposto através da coleta e análise de dados secundários. Como resultado, obteve-se que as tendências do setor indicam que os bancos continuaram como protagonistas do setor bancário. A utilização dos dispositivos móveis como principal plataforma traz um desafio às instituições bancárias de se reposicionar no mercado de maneira rápida a fim de não perderem espaço para as *fintechs* e os bancos digitais. A limitação dos bancos está em

readequarem seus processos e estruturas que possibilitem tal transformação de forma rápida e que inovações trazidas pelas *fintechs* possam ser incorporadas nas organizações. Para o setor como um todo, haverá um crescimento da eficiência, redução de custos e foco direcionado a melhoria da experiência do cliente. Tecnologias como inteligência artificial e *machine learning* serão cada vez mais aplicáveis, assim como grandes empresas de tecnologia ingressarão no mercado e tendem a se tornar os grandes competidores dos bancos no futuro.

Para Pianuci (2019), este realizou um estudo com o objetivo de apresentar o conceito, características, principais produtos e serviços oferecidos e o ambiente de atuação das *fintechs* e suas diferenças em relação às instituições financeiras tradicionais. Para isso, utilizou-se de uma metodologia de cunho descritivo, abordagem qualitativa, complementada pela pesquisa documental. Pelo resultado foi possível compreender que as *fintechs* surgiram em um cenário de crise econômica internacional, no qual as instituições financeiras tradicionais ofereciam pouca comodidade e recursos tecnológicos aos clientes, cobrando altas taxas de juros, principalmente por não terem concorrentes direto no mercado. Nesse contexto, as empresas de tecnologia financeira passam a oferecer os mesmos serviços financeiros que os bancos tradicionais, porém, agregando comodidade, facilidade de acesso e custos reduzidos, incluindo alguns serviços gratuitos, por meio de inovações tecnológicas e plataformas inteligentes. Essas características impulsionaram o expressivo e contínuo crescimento dessas empresas, fazendo com que as instituições convencionais passassem a investir cada vez mais e melhor em tecnologia, estabelecendo parcerias ou realizando aquisições de empresas especializadas em tecnologia digital e da informação.

Oliveira (2019) buscou analisar os principais impactos sociais e mercadológicos das *startups fintechs*, e utilizou-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória baseado por consultas em livros, revistas acadêmicas e artigos científicos. Após o resultado, constatou que as *fintechs* podem se apresentar como uma ameaça à superioridade das instituições bancárias, porém muitas delas estão estabelecidas de modo a contribuir com a solução de muitos problemas que os bancos apresentam, possibilitando que estes desenvolvam produtos e serviços de maior qualidade, agregando valor à instituição.

Leite (2019) teve como objetivo entender os fatores que determinam as preferências da população entre os produtos e serviços financeiros oferecidos por instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*. Como metodologia de estudo, utilizou-se da coleta de dados e de um questionário com o maior número de pessoas possível, com os alguns questionamentos como, “o que te atrai em um serviço financeiro?”, “você sabe o que é uma *fintech*?”, “possui conta corrente?”, entre outros. Por meio desse questionário notou-se que mais de 70% preferem os

serviços financeiros tradicionais às *fintechs*. Também, pode-se perceber que os consumidores têm preferência pela qualidade do serviço acima de tudo, seguido pelas taxas e então confiança. Há uma pequena parcela que considera a identidade visual e empatia, e uma pequena parcela que considera tradição de família. Deve-se notar que é possível um indivíduo escolher mais de uma opção. Pelo que o questionário aponta, os consumidores têm preferências pelo que lhes é mais cômodo e tenha o menor preço, desde que isso não afete a segurança do serviço. Através de desenvolvimento de software, flexibilização nos preços, novos produtos, dentre outras mudanças, os bancos estão cada vez mais parecidos com as *fintechs*, porém, nota-se que mais de 40% dos respondentes já possuem conta em banco digital, o que indica que muitos já se interessaram pelos serviços de *fintechs*.

Furtado e Mendonça (2020), realizou uma pesquisa que visou estudar como nativos e imigrantes digitais estão reagindo frente às opções disponíveis no setor de bancos de varejo brasileiro – os bancos tradicionais em transformação digital e os novos bancos digitais. Para isso utilizou-se de uma pesquisa exploratória com o objetivo de compreender o consumidor do serviço bancário e possíveis fatores ou diretrizes que indiquem o processo de escolha de bancos no mercado brasileiro. Além de artigos acadêmicos relacionados a *fintechs* e digital banking buscados em plataformas digitais, os autores consideram a leitura de revistas de negócios, relatórios e artigos de associações de empreendedorismo e finanças, além dos trabalhos de consultorias especializadas. A partir da pesquisa exploratória, foi possível determinar quais os serviços os clientes buscam primariamente nos seus bancos e qual o nível de satisfação dos mesmos com os principais bancos do Brasil.

### 3 METODOLOGIA

Esta seção visa apresentar os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o embasamento desta pesquisa.

#### 3.1 Classificação da pesquisa

O presente estudo quem tem como objetivo analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*, apresenta-se como uma pesquisa *survey* tipo levantamento, pois foram interrogados os acadêmicos da área de negócios, que compreendem os acadêmicos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Esse tipo de pesquisa é segundo Figueiredo (2004), a obtenção de informações quanto à prevalência, distribuição e inter-relação de variáveis no âmbito de uma população.

Para isso, utilizou-se de uma descritiva, pois procurou-se apontar e descrever os conceitos de *fintechs* e instituições financeiras tradicionais, bem como o contexto histórico do Sistema Financeiro Nacional. De acordo com Freitas e Prodanov (2013, p. 52), “tal pesquisa observa, registra analisa e ordena dados sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador”.

Ainda, a abordagem de pesquisa é qualitativa, pois buscou compreender os conhecimentos e preferências dos acadêmicos da área de negócios quanto as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*. Gerhardt e Silveira (2009, p. 31) descrevem esse tipo de pesquisa como uma modalidade que “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.”. Segundo Yin (2005), a pesquisa qualitativa necessita da utilização de fontes distintas de coleta, com o objetivo de produzir evidências e ampliar a confiabilidade do estudo.

Esse estudo utilizou-se também da pesquisa bibliográfica, pois a pesquisa foi desenvolvida com base em material já elaborado, principalmente em livros e artigos científicos. Para Lakatos e Marconi (2001, p. 183), a pesquisa bibliográfica, “[...] abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos, etc. [...] e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto [...]”.

### 3.2 Procedimentos de coleta, tratamento e análise dos dados

O presente trabalho adotou o questionário como principal abordagem de coleta de dados. Segundo Cerro e Bervian (2002, p. 48), o questionário “[...] refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Este para Lakatos e Marconi (2005, p. 203) “[...] é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Para tanto, o questionário foi elaborado com perguntas abertas e fechadas. De acordo com Chaer et al. (2011, p 262),

“as perguntas abertas são aquelas que permitem liberdade ilimitada de respostas ao informante. Nelas poderá ser utilizada linguagem própria do respondente. Elas trazem a vantagem de não haver influência das respostas pré-estabelecidas pelo pesquisador, pois o informante escreverá aquilo que lhe vier à mente. Já as perguntas fechadas trarão alternativas específicas para que o informante escolha uma delas. Têm como aspecto negativo a limitação das possibilidades de respostas, restringindo, pois, as possibilidades de manifestação do interrogado”

Para os devidos fins desta pesquisa, o questionário foi adaptado do estudo de Furtado e Mendonça (2020) e Leite (2019), e está dividido em categorias, conforme Quadro 2.

#### Quadro 2. Síntese do constructo da pesquisa

<p><b>Objetivo:</b> Analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios entre as instituições financeiras tradicionais e as <i>fintechs</i>.</p>
<p><b>Finanças</b></p>
<p><b>Dimensão:</b></p> <p><u>Perfil dos respondentes</u> Identificação dos acadêmicos</p> <p><u>Conhecimento acerca das <i>Fintechs</i></u> Identificar o conhecimento do consumidor quanto as <i>fintechs</i>;</p> <p><u>Utilização dos serviços ofertados pelos bancos e <i>fintechs</i></u> Analisar a usabilidade, por parte dos acadêmicos, dos serviços ofertados pelos bancos tradicionais e <i>fintechs</i>;</p> <p><u>Preferências do consumidor</u> Averiguar a preferência dos acadêmicos entre os serviços bancários tradicionais e os oferecidos pelas <i>fintechs</i>;</p> <p><u>Identificação de riscos e benefícios</u> Identificar os possíveis riscos e benefícios percebidos pelos acadêmicos com a utilização dos serviços dos bancos tradicionais ou <i>Fintechs</i>.</p>
<p><b>Instrumento de coleta de dados:</b> Questionário (perguntas abertas e fechadas).</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Ainda, o questionário foi elaborado com o objetivo de compreender a percepção e opinião dos acadêmicos da área de negócios, que compreendem os acadêmicos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas, sobre o tema. O convite para preenchimento do questionário será apresentado via correio eletrônico e via redes sociais para os acadêmicos, abrangendo estudantes da Universidade Franciscana (UFN), Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Faculdade Metodista Centenário (FAMES), FADISMA, Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA), entre outras instituições de ensino. O questionário foi disponibilizado para os respondentes em abril e maio de 2021 e sendo construído por meio do *Google Docs*. Além disso, destaca-se que o questionário, assim como o projeto de pesquisa passaram pelo Comitê de Ética conforme consta no Anexo 1.

Como meio de tabulação dos dados usou-se de planilhas eletrônicas e para facilitar a compreensão das informações, a aplicação de tabelas analíticas, utilizando-se a análise descritiva como método para relatar as características da população e calcular percentuais estatísticos do fenômeno.

Para fins de análise de dados realizou-se uma análise de conteúdo, com o intuito de categorizar as informações obtidas e a sua comparação com estudos já realizados por outros autores. De acordo com Gil (2002, p. 89) essa técnica possibilita uma clara descrição do conteúdo. Segundo Bardin (2011), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa obter por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos a descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a indução de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

A análise dos dados da pesquisa foi descritiva pois se utilizou de medidas de posição que servem para medir como os elementos estão distribuídos no grupo. Segundo Mattar (2001, p.62), “os métodos descritivos têm o objetivo de proporcionar informações sumarizadas dos dados contidos no total de elementos da (s) amostra (s) estudada (s)”.

Para finalizar utilizou-se da análise teórico comparativa, tendo como base a análise textual comparativa, que de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 66) consiste em comparar teoria com a prática, podendo então sugerir melhorias. Para este estudo, a análise teórica comparativa auxiliará a compreender principalmente a comparação dos serviços oferecidos pelos bancários tradicionais e os oferecidos pelas *fintechs*.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao iniciar esta seção cabe rememorar os pontos principais abordados teoricamente na construção deste trabalho. Do ponto de vista da FEBRABAN (2015), as mudanças que vêm passando o setor bancário indicam um ambiente competitivo bastante diferente no futuro. A entrada das *fintechs* e a adoção de estratégias dos bancos tradicionais sugerem uma indústria fragmentada e com uma quantidade maior de empresas não bancárias oferecendo serviços financeiros, trazendo para o setor, ganhos de eficiência geral em função a níveis elevados de automação e de um ritmo acelerado de melhorias na experiência digital dos clientes, visto que as instituições tradicionais deverão incrementar a experiência de colaboração com toda a sua cadeia, neste caso, fornecedores, parceiros, talentos externos e reguladores.

Dessa forma, neste capítulo encontram-se construídos os resultados do presente estudo, o qual tem por objetivo analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*.

Assim, a construção desta pesquisa encontra-se embasada nas tabulações das respostas coletadas por meio dos questionários enviados aos estudantes dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas das IES que ofertam estes cursos, perfazendo um total de 100 respondentes. Cabe ressaltar que o questionário aplicado aos estudantes foi desenvolvido com base a literatura abordada no referencial, conforme exposto no capítulo da metodologia desta pesquisa, nos quais os resultados descritos partem de uma pesquisa *survey*, analisados e descritos por uma análise de conteúdo e uma análise comparativa, no qual cada um dos objetivos foi avaliado minuciosamente a fim de obter informações precisas a partir dos dados coletados.

De acordo com a análise de conteúdo e análise comparativa, o instrumento de coleta de dados foi categorizado em 5 categorias com o intuito de segmentar as respostas do questionário como forma de posicionamento das ideias, o que facilitou a aplicação do mesmo e condicionou os resultados desenvolvidos neste capítulo, conforme pode ser melhor visualizado por meio do Quadro 3



Quadro 3 - Categorização do instrumento de coleta de dados

Questionário por categorias		Questão	Objetivo específico Correspondente
1	Perfil dos respondentes	1 a 6	Identificar o conhecimento dos acadêmicos acerca das <i>fintechs</i>
2	Conhecimento acerca das <i>Fintechs</i>	7 a 13	
3	Preferências dos acadêmicos	14 a 17	Averiguar a preferência dos acadêmicos entre os serviços bancários tradicionais e os oferecidos pelas <i>fintechs</i>
4	Utilização dos serviços ofertados pelos bancos e <i>fintechs</i>	18 a 22	Analisar a usabilidade, por parte dos acadêmicos, dos serviços ofertados pelos bancos tradicionais e <i>fintechs</i>
5	Identificação dos riscos e benefícios	23 a 25	Identificar os possíveis riscos e benefícios percebidos pelos acadêmicos com a utilização dos serviços dos bancos tradicionais ou <i>Fintechs</i>

Fonte: A autora.

Neste contexto, para responder o primeiro objetivo, que consiste em identificar o conhecimento dos acadêmicos acerca das *fintechs*, foram utilizadas as questões 7 a 13 do questionário conforme o Quadro 3. No que tange ao segundo objetivo específico, que consiste em averiguar a preferência dos acadêmicos entre os serviços bancários tradicionais e os oferecidos pelas *fintechs*, utilizou-se as questões 14 a 17 de acordo com o Quadro 3. Com o intuito de analisar a usabilidade, por parte dos acadêmicos, dos serviços ofertados pelos bancos tradicionais e *fintechs* foram utilizadas as questões 18 a 22. Por fim o quarto e último objetivo específico que consiste em identificar os possíveis riscos e benefícios percebidos pelos acadêmicos com a utilização dos serviços dos bancos tradicionais ou *Fintechs* trouxe a análise das questões 23 a 25 bem como representadas no Quadro 3.

Os dados obtidos nestas categorias foram tabulados no Excel, para a criação de gráficos, figuras e quadros que sintetizem as informações. Sendo assim, nos próximos tópicos serão apresentados os resultados coletados por meio da aplicação dos questionários, conforme construção estrutural supracitada.

#### 4.1 Perfil dos respondentes

Esta seção aborda o perfil dos respondentes, como forma de compreender e conhecer o público-alvo deste estudo. Assim, como forma de otimizar a busca pelos respondentes, utilizou-se de plataformas disponíveis na *Internet*, tais como *e-mail*, *Whatsapp*, *Facebook* e *Instagram*, obtendo-se assim um total de 100 (cem) respostas válidas para tabulação dos dados. De antemão, compreende-se que a representação social é definida pelo senso comum de pessoas que compartilham da mesma realidade e estejam próximas do objeto de interesse a

ser estudado (MOSCOVICI, 2015), no qual, para esta pesquisa, utilizou-se o tema *fintechs* e instituições financeiras tradicionais, uma análise da percepção e preferências dos acadêmicos da área de negócios como filtro, possibilitando neste sentido analisar somente as respostas de acadêmicos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas,

Contextualizando o exposto, apesar de não se exatamente o tamanho da população, o número da amostra é pertinente, uma vez que se enquadra no estudo realizado por Wachelke, Wolter e Matos (2016, p. 153), onde “os resultados apontam que as amostras de 100 e 200 casos têm padrões próximos [de uma amostra maior] em termos de concordância com a composição do primeiro quadrante”. No Quadro 4, tem-se exposto a questão referente ao gênero dos participantes.

Quadro 4: Relação de gêneros e cursos em andamento

<b>Cursos em Andamento</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total Geral</b>
<b>Administração</b>	20%	26%	46%
<b>Ciências Contábeis</b>	34%	16%	50%
<b>Ciências Econômicas</b>	0%	4%	4%
<b>Total Geral</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

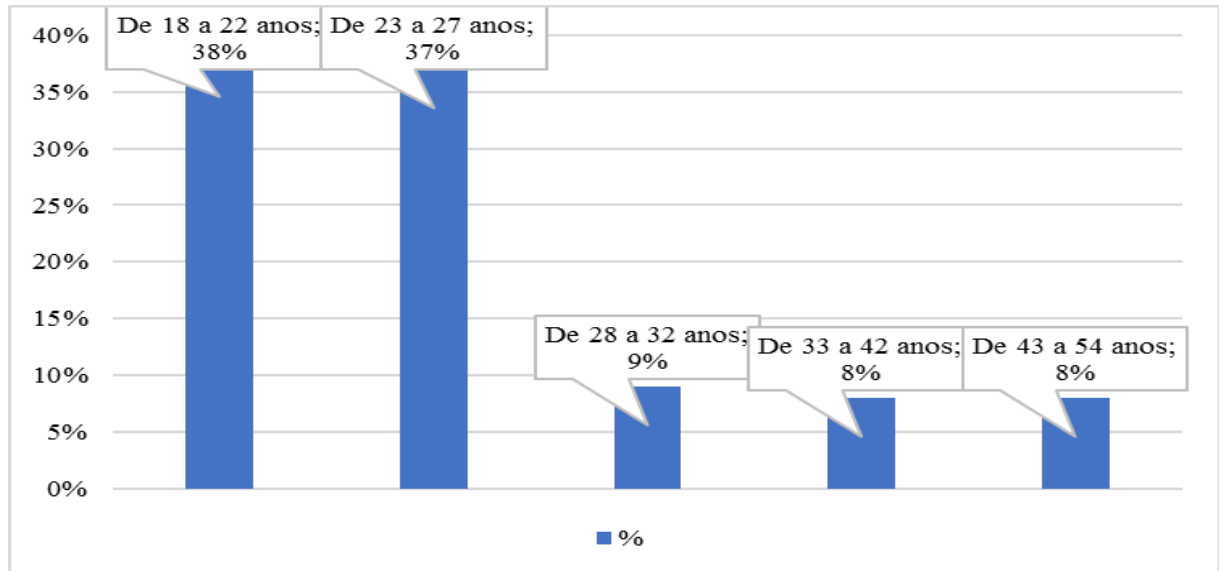
Dentre os resultados encontrados, como forma de caracterizar o perfil dos respondentes, 46% da amostra se autodeclarou do gênero masculino, enquanto 54% se autodeclararam do gênero feminino. Dentre estes respondentes, 46% são estudantes de Administração, 50% cursam Ciências Contábeis e somente 4% são do curso de Ciências Econômicas, uma vez que este curso é ministrado em apenas duas das instituições de ensino pesquisadas, e ainda se percebeu que o mesmo possui pouca procura dos estudantes.

Pode-se verificar também, no Quadro 4, que no curso de Administração existem mais estudantes do gênero masculino. Em relação aos estudantes de Ciências Econômicas, todos se representam como sendo do gênero masculino. Já, no curso de Ciências Contábeis esse papel se inverte, tendo-se mais que o dobro de alunos do gênero feminino. Percebe-se assim que cada vez mais presencia-se figuras femininas nos cursos da área dos negócios.

Contextualizando o exposto, de acordo com o Censo da Educação Superior, de 2021, os cursos da área de Ciências Sociais Aplicadas estão entre os preferidos das mulheres, sendo um deles as Ciências Contábeis. São mais de 221 mil mulheres matriculadas em no curso Ciências Contábeis e cerca de 295 mil homens, em 2021 (CFC, 2021).

Outro questionamento realizado aos estudantes foi quanto a sua faixa etária, conforme disposto no Gráfico 1.

Gráfico 1: Faixa etária dos acadêmicos



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Ainda, além da relação de gênero e distribuições de cursos, pode-se visualizar no Gráfico 1 que a idade média da amostra é de 27 anos, pois a maioria dos respondentes têm idade inferior a 30 anos, tendo o mais jovem apenas 18 anos. Dessa forma, nota-se que os discentes participantes desta pesquisa são relativamente jovens, estando em sua maioria nos períodos finais da graduação, conforme pode ser percebido por meio do Quadro 5.

Quadro 5: Semestres em andamento

Semestres	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
1° e 2°	9%	9%	1%	<b>19%</b>
3° e 4°	6%	3%	1%	<b>10%</b>
5° e 6°	13%	12%	1%	<b>26%</b>
7° e 8°	12%	25%	1%	<b>38%</b>
9° e 10°	6%	1%	0%	<b>7%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Pode-se verificar por meio do Quadro 5, que a maioria dos respondentes estão nos semestres finais de suas graduações, sendo que a média dos semestres em andamento é de 5,63, ou seja, são quase formandos, tendo em vista que os cursos possuem de quatro a cinco

anos de duração, ou seja, de 8 a 10 semestres. Neste sentido, pode-se arguir que tanto os gráficos da idade quanto os dos semestres em andamento possuem distribuição uniforme, ou seja, possuem uma característica a qual a probabilidade de acontecer um fenômeno de mesmo comprimento é a mesma.

Outro aspecto analisado nesta pesquisa foi quanto ao município de residência dos acadêmicos, ou seja, as cidades onde moram, no qual é possível observar por meio do Quadro 6.

Quadro 6: Respondentes por cidades

<b>Cidades onde moram</b>	<b>Respondentes</b>
<b>Agudo</b>	1%
<b>Cachoeirinha</b>	1%
<b>Canoas</b>	1%
<b>Caxias do Sul</b>	1%
<b>Dona Francisca</b>	1%
<b>Faxinal do Soturno</b>	1%
<b>Itaara</b>	1%
<b>Jari</b>	1%
<b>Paraíso do Sul</b>	2%
<b>Porto Alegre</b>	1%
<b>Quevedos</b>	1%
<b>Restinga Seca</b>	6%
<b>Rosário do Sul</b>	1%
<b>Santa Maria</b>	69%
<b>São Pedro do Sul</b>	2%
<b>Segredo</b>	1%
<b>Sobradinho</b>	3%
<b>Teutônia</b>	1%
<b>Outros Estados</b>	5%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em análise ao Quadro 6, que aborda a localização de residência dos estudantes, percebeu-se que 69% destes residem na cidade de Santa Maria, local de realização deste estudo. No entanto, ainda se observa que um total de 25% reside em outras cidades do Rio Grande do Sul/RS e 5% residem fora do Estado. Assim, diante dos fatos apresentados, pode-se arguir que a maioria dos estudantes respondentes residem na cidade de Santa Maria, sendo que em virtude da pandemia muitos estudantes voltaram para suas cidades de origem, o que aumenta o percentual de residências fora da cidade em que as IES se encontram.

Ainda, cabe ressaltar também que muitos dos estudantes, deslocam-se de suas cidades em busca de novos desafios e oportunidades, visto que, pode-se atrelar a este fator a ausência de Instituições de Ensino em algumas cidades, levando os estudantes a buscarem alternativas para a sua capacitação e, posteriormente, cursos superiores com maior reconhecimento.

Por meio da Quadro 7 tem-se a sintetização das informações que trazem a formação em andamento e universidades correlacionadas, referente aos acadêmicos participantes.

Quadro 7: Relação de universidades e cursos em andamento

Universidades	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
AMF	2%	4%	0%	6%
FADISMA	0%	5%	0%	5%
UFN	6%	21%	2%	29%
UFSM	30%	14%	1%	45%
Outras	8%	6%	1%	15%
Total Geral	46%	50%	4%	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em análise ao Quadro 7, o qual traz a formação acadêmica dos participantes, é possível verificar que a maioria dos respondentes são acadêmicos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), totalizando 45% do total de alunos da amostra, sendo que destes, 30% estudam Administração, 14% cursam Ciências Contábeis e apenas 1% Ciências Econômicas. Em segundo momento, a Universidade Franciscana (UFN), representou a segunda maior porcentagem de estudantes, totalizando 29% dos respondentes, sendo a maioria, alunos do curso de Ciências Contábeis atingindo uma porcentagem de 21%.

Ainda, cabe ressaltar que as universidades classificadas como “Outras” no Quadro 7, correspondem a outras instituições de ensino superior englobando a Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), Faculdade Integrada de Santa Maria (Fisma), Universidade Luterana do Brasil (Ulbra), Universidade La Salle, Universidade do Vale do Taquari (Univates) e Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), estas que não eram o foco da pesquisa, porém o questionário foi disponibilizado em diversas redes sociais possibilitando as respostas de acadêmicos de diversas universidades, incluindo as citadas acima.

Diante do contexto apresentado, verifica-se por meio dessa seção que a maioria dos estudantes são relativamente jovens, tendo maior predominância do gênero feminino. Em relação a formação estão cursando, a maioria, seus últimos semestres de graduações, sendo a

maioria desses discentes residentes na cidade de Santa Maria, visto que a universidade em que obteve mais respondentes da pesquisa está localizada na mesma.

Com base nos resultados obtidos pela amostra desta pesquisa, é apresentada na próxima seção, o conhecimento dos acadêmicos quanto as *fintechs*.

## 4.2 Conhecimento dos acadêmicos quanto às *fintechs*

Nesta seção abordou-se acerca do conhecimento dos acadêmicos participantes da pesquisa quanto às *fintechs* e seus reflexos no seu cotidiano. Assim, a ideia apresentada é compreender o perfil tecnológico e digital dos estudantes e sua interação tecnológica com as *fintechs*, por meio do conhecimento destes. Neste sentido, compreende-se, de acordo com os conceitos adotados, que a tecnologia se tornou parte da vida financeira da população num período em que o número de *smartphones* no Brasil está em constante crescimento. É normal que oportunidades na área financeira como pagamentos, empréstimos, negociação de dívidas ou venda de seguros sejam cada vez mais exploradas e justifiquem a multiplicação das *fintechs* (FEBRABAN, 2017).

Corroborando ao exposto, questionou-se aos acadêmicos, acerca do ponto de vista sobre o conhecimento a respeito das *fintechs*, conforme Quadro 8.

Quadro 8: Conhecimentos acerca dos bancos digitais/*fintechs*

Já ouviu falar em Bancos digitais/ <i>fintechs</i> ?	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
Não	0%	3%	0%	3%
Sim	46%	47%	4%	97%
<b>Total Geral</b>	46%	50%	4%	100%

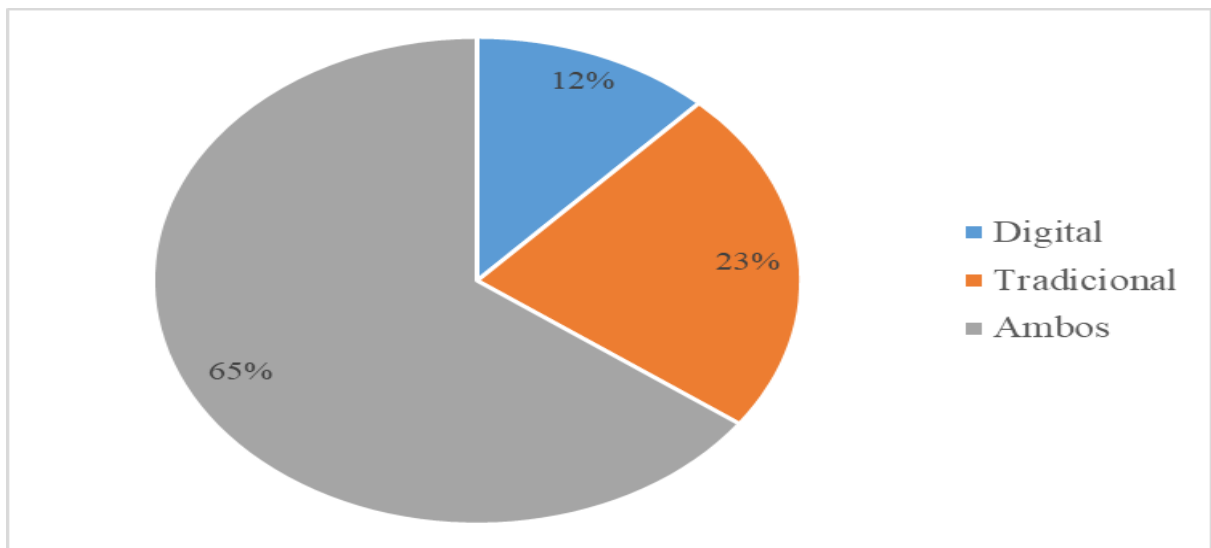
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Com base no Quadro 8, percebe-se que 97% dos acadêmicos já ouviram comentários acerca das *fintechs*, o que potencializa que a tecnologia está cada vez mais presente no mundo acadêmico, fazendo parte do cotidiano destes e não só os estudantes como toda a população terá que se adaptar a essas novas evoluções tecnológicas. Sob este contexto, Marques (2019) complementa que os bancos digitais/*fintechs* surgiram com ideias inovadoras e propondo um relacionamento remoto, digital e, principalmente, com custo menor, exploraram o nicho de mercado de clientes descontentes com o tempo perdido para ir até uma agência bancária e com baixa percepção de benefício em relação às tarifas e juros cobrados pelos bancos. Desta

forma, os bancos digitais/*fintechs* estão trazendo grandes impactos no mercado financeiro tradicional.

Outro fator levantado foi a respeito de qual modalidade de banco (digital, tradicional ou ambos) o acadêmico faz uso. Por meio do Gráfico 2 pode-se perceber as repostas obtidas nesta indagação.

Gráfico 2: Modalidade de banco os estudantes mais usam



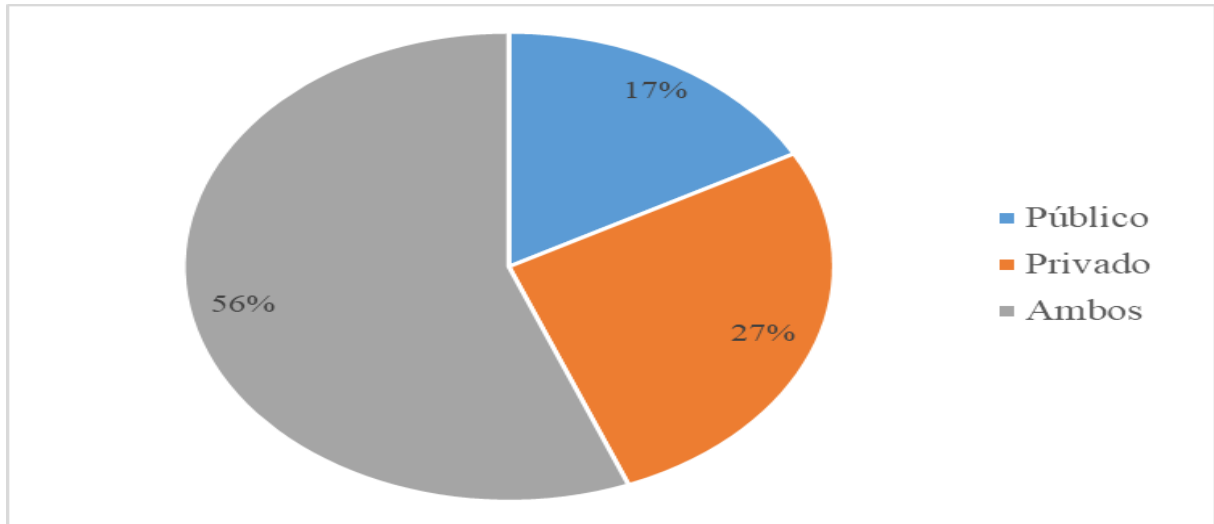
Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Observa-se no Gráfico 2, que a modalidade de bancos que os discentes fazem mais movimentações financeiras são em ambos os bancos, tradicional e digital, obtendo um percentual de 65% das respostas, enquanto somente em banco digital obteve-se um percentual de 12% e tradicional 23%. Assim, pode-se ressaltar que ainda há uma predominância dos bancos tradicionais, percebendo-se uma certa resistência aos produtos tecnológicos. Através de pesquisa realizada por Furtado e Mendonça 2020, pode-se perceber que as contas digitais cresceram rapidamente entre jovens, mas a conta principal dos mesmos ainda é de banco tradicional.

Nesta perspectiva, para Marques (2019), os bancos digitais/*fintechs* e os bancos tradicionais são instituições financeiras, com um mesmo fim, que é o de prover a relação do consumidor com o seu dinheiro, seja ele na abertura de conta corrente, aplicações ou empréstimo. Porém, os bancos digitais não possuem a mesma regulamentação que os bancos tradicionais por serem menos burocráticos, sem cobranças de taxas, sem precisar ir a uma agência física se tornando mais vantajosos para o consumidor (RODRIGUES, 2020).

Assim, no Gráfico 3 especificou-se o banco mais utilizado pelos acadêmicos (Público, privado ou Ambos), conforme demonstrado a seguir.

Gráfico 3: Banco mais utilizado pelo acadêmico



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

De acordo com o Gráfico 3, dentre o total de respondentes que afirmaram possuir conta em banco, averiguou-se que 17% destes bancos são pertencentes a órgãos públicos, 27% são de órgãos privados e 56% pertencentes a ambos os órgãos.

Sob este viés, tem-se por meio do Quadro 9, a consideração pessoal dos acadêmicos quanto a este ser um perfil tecnológico.

Quadro 9: Consideração pessoal do estudante sobre ser uma pessoa tecnológica

Você possui um perfil tecnológico?	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
<b>Sim</b>	33%	34%	4%	71%
<b>Não</b>	0%	2%	0%	2%
<b>Em partes</b>	13%	14%	0%	27%
<b>Total Geral</b>	46%	50%	4%	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Por meio do Quadro 9, observa-se que 71% dos discentes se consideram pessoas tecnológicas, ou seja, estão adaptados à nova era. Pode-se observar que apenas 2% responderam que não se consideram pessoas tecnológicas, sendo estes estudantes do curso de Ciências Contábeis. Com isso, é possível argumentar que a medida em que os acadêmicos se tornam mais digitais, adaptam-se com mais facilidade aos meios, adotando uma rotina



dinâmica e que se aplica também às suas carreiras profissionais, pois as organizações também estão se reestruturando para poder absorver e se adaptar a essa nova fase.

Noutra perspectiva, devido a evolução da tecnologia e a mudança no comportamento do consumidor, os meios de pagamento estão evoluindo. Nesta esteira de pensamento, buscou-se conhecer os meios de pagamentos mais utilizados pelos respondentes da pesquisa, conforme Quadro 10.

Quadro 10: Meios em que os acadêmicos realizam os pagamentos de suas contas

Pagamento das contas	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
Na lotérica/ caixa do banco em dinheiro	0%	2%	0%	2%
No caixa eletrônico/lotérica/ caixa do banco por meio de cartão	3%	3%	0%	6%
Pelo aplicativo do banco	43%	45%	4%	92%
<b>Total Geral</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Dentre essas modalidades de pagamentos, destaca-se a movimentação financeira pelo celular, ou seja, pelo aplicativo do banco, que registrou 92% da preferência dos acadêmicos pesquisados. A preferência pelo celular é resultado da praticidade e conveniência que os aplicativos desenvolvidos pelos bancos para essa plataforma oferecem, podendo indicar o futuro das transações.

Ainda, levantou-se a satisfação dos acadêmicos em relação ao banco que utilizam, na qual tem-se demonstrado no Quadro 11.

Quadro 11: Satisfação dos discentes com o banco que utilizam

Satisfação com seu Banco	Ambos	Digital	Tradicional	Total Geral
Sim	40%	9%	13%	62%
Não	2%	0%	2%	4%
Em partes	23%	3%	8%	34%
<b>Total Geral</b>	<b>65%</b>	<b>12%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Com isso, ao serem questionados sobre a satisfação com os serviços e atendimentos ofertados por parte de suas instituições financeiras, para os usuários de ambos os bancos, tradicionais e *fintechs*, 40% estão satisfeitos, 2% não e 23% estão satisfeitos em partes. Para os que utilizam apenas o banco digital, 9% estão satisfeitos e 3% em partes, não havendo discentes insatisfeitos com esse tipo de banco. Já, os que utilizam os serviços do banco

tradicional, 13% estão satisfeitos, 2% não e 8% estão satisfeitos apenas em partes. No contexto geral, 62% estão satisfeitos com os seus bancos, 4% não estão e 34% está satisfeito em partes, o que se pode inferir que a maioria dos acadêmicos sente que está satisfeito em relação a seu banco.

Esses resultados encontrados corroboram com os encontrados no estudo de Rodrigues (2020), que apresentou o nível de satisfação dos discentes sobre o banco a qual utilizam e verificou que 46,3% e 47,6% afirmaram que recomendaria muito e médio, respectivamente o banco que usam. Desta forma, pode-se concluir que os clientes estudantes em geral estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo seu banco.

Em síntese, conforme os resultados encontrados, pode-se verificar que a maioria dos acadêmicos já tem conhecimentos sobre as *fintechs*, embora ainda haja uma predominância dos bancos tradicionais. Percebe-se também que a grande maioria dos discentes são pessoas tecnológicas, sendo assim muitos destes fazem o uso do aplicativo de seus bancos para pagamento de suas contas. Diante disso, grande parte dos estudantes dizem estar satisfeitos com seus bancos diante de seus serviços e atendimentos.

Logo, compreende-se que a satisfação se mede por meio da relação entre o que o cliente recebeu ou percebeu e o que esperava ter ou ver (percepção *versus* expectativa). Se a percepção é maior do que a expectativa, o cliente fica muito mais satisfeito do que esperava, mas se for menor, frustra-se e não registra positivamente a experiência (MOUTELLA, 2003). Na próxima seção tem-se exposto uma análise referente a preferência dos acadêmicos em relação aos serviços oferecidos por bancos tradicionais e *fintechs*.

#### 4.3 Preferências dos acadêmicos frente aos serviços bancários e *fintechs*

Nesta seção abordou-se acerca da preferência dos acadêmicos diante a utilização dos serviços bancários. Segundo Garvin (2002, p. 52) “admite-se que cada consumidor tenha diferentes desejos ou necessidades e que os produtos que atendam melhor suas preferências sejam os que eles acham os de melhor qualidade”. Assim, conforme Quadro 12, tem-se as percepções dos estudantes a respeito de suas preferências acerca dos serviços bancários.

Quadro 12: Preferência dos acadêmicos com relação a serviços financeiros

Preferências de Serviços Financeiros	Administração	Ciências Contábeis	Ciências Econômicas	Total Geral
Bancos tradicionais	17%	25%	1%	43%

<b>Fintechs</b>	29%	25%	3%	57%
<b>Total Geral</b>	<b>46%</b>	<b>50%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em consonância ao Quadro 12, nota-se que 57% dos estudantes preferem os serviços financeiros de *fintechs*, sendo 29% estudantes do curso de Administração, 25% de Ciências Contábeis e 3% de Ciências Econômicas. Já, 43% dos alunos preferem os serviços de bancos tradicionais, dentre esses, 25% são acadêmicos do curso de Ciências Contábeis, 17% de Administração e 1% de Ciências Econômicas.

Contextualizando o exposto, segundo Gulamhuseinwala, Bull e Lewis (2015), um a cada jovem entre 25 e 34 anos já utilizaram pelo menos dois serviços através de *fintechs*. Segundo os autores, este resultado não é surpreendente, uma vez que se espera que indivíduos mais jovens, como é o caso dos acadêmicos da pesquisa, sejam mais atraídos por essas empresas, dado sua linguagem, maior preocupação com a tecnologia e empreendedorismo, enquanto os indivíduos mais velhos tendem a ser mais conservadores. Ainda, estes consumidores, principalmente entre 18 e 34 anos com grande inserção a ferramentas tecnológicas raramente vão a agências bancárias e já usaram diversos outros serviços via internet ou aplicativos.

Sob este viés, ainda se analisou a percepção dos discentes em relação aos bancos tradicionais e digitais, na qual tem-se a concepção de todos os respondentes a respeito dos bancos, conforme Quadro 13.

Quadro 13: Percepção dos estudantes em relação aos bancos tradicionais e bancos digitais.

Questões	Instituições / Formato	Representatividade
Oferece maior mobilidade de acesso.	Digital	86%
	Tradicional	14%
Contribui para melhoria da qualidade de vida.	Digital	81%
	Tradicional	19%
Propicia maior controle de suas finanças.	Digital	70%
	Tradicional	30%
Propicia que eu seja mais produtivo.	Digital	81%
	Tradicional	19%
Qual tipo de banco pode trazer mais problemas?	Digital	55%
	Tradicional	45%
Qual banco resolve meus problemas com mais eficiência e eficácia?	Digital	64%
	Tradicional	36%
Se preciso de ajuda, qual banco eu tenho mais facilidades de contatar o suporte/atendente.	Digital	53%
	Tradicional	47%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Conforme demonstrado no Quadro 13, salienta-se que 86% dos estudantes acreditam que o banco digital oferece maior mobilidade de acesso, sendo um dos benefícios desta modalidade de instituição financeira. Enquanto, apenas 14% acreditam que os bancos tradicionais oferecem maior mobilidade de acesso. Soares (2015) afirma que a mobilidade oferecida pelos avanços tecnológicos, como por exemplo, os *smartphones* e os aplicativos *mobile banking*, proporcionam mais rapidez, comodidade e eficiência, gerando uma grande economia de recursos, sejam eles financeiros ou não.

Ainda no Quadro 13, de acordo com as respostas dos estudantes, o banco digital é a instituição financeira que mais contribui com a qualidade de vida dos clientes, obtendo 81% do total da amostra, enquanto 19% acreditam que o banco que oferece uma melhor qualidade de vida é o banco tradicional. Sobre isso, Soares (2015) ressalta que, o deslocamento dentro das grandes metrópoles com segurança rapidez e pontualidade tornou-se uma rotina cada vez mais desafiadora e bastante complexa, e os “canais virtuais” dos bancos trazem rapidez, comodidade e eficiência para o consumidor moderno.

Em relação à instituição bancária que mais proporciona controle das finanças de seus usuários, os acadêmicos acreditam que o banco digital é o que melhor se adequa a esta perspectiva, obtendo um percentual significativo de 70% em comparação ao banco tradicional que obteve 30% da amostra. Assim, pode-se arguir que o banco digital oferece serviços como abertura de conta, ausência de taxas em alguns serviços, pagamentos, empréstimos, acompanhamento e realizações de movimentações financeiras, facilidades nos serviços de crédito, tudo pelo aplicativo, sem sair de casa, sem enfrentar filas em agências, menos burocracia tudo de forma *online*.

Além disso, pode-se verificar que entre os respondentes, 81% acreditam que os bancos digitais propiciam maior produtividade ao cliente, como por exemplo, ao contatar o atendente, o cliente não perde sua vez ao sair do aplicativo, desta forma proporciona que busque atendimento sem sair da sua rotina ou desmarcar compromissos. Enquanto 19% dos participantes da pesquisa acreditam que conseguem ser mais produtivos através dos bancos tradicionais. Assim, por meio de uma pesquisa realizada pela FEBRABAN (2019) ressalta-se que um dos principais impactos causados pelos bancos digitais no mercado financeiro brasileiro foram buscar facilidade, comodidade, segurança, e redução de tarifas, proporcionando que os clientes sejam mais produtivos, traçando mudanças de estratégias focando no relacionamento digital.

Os participantes também foram questionados a respeito do banco que pode trazer mais problemas ao usuário. Destaca-se que os bancos digitais são mais propensos a suceder problemas, totalizando 55% do total da amostra em relação a 45% dos bancos tradicionais. Observa-se também que, 64% dos discentes pesquisados acreditam que o banco digital resolve os problemas do usuário com mais eficiência. Já, 36% acreditam que o banco tradicional é mais eficiente. Dentre os problemas mais recorrentes segundo *ranking* de reclamações do Banco Central do Brasil (2020) estão: cobranças indevidas de cartão de crédito; cobrança em duplicidade; divergências em saques; não autorização de débito automático pelo cliente; dentre diversos outros motivos.

Por fim, outro quesito analisado, a partir das informações apresentadas, nota-se que, 53% dos discentes afirmam que o banco digital possui mais facilidades de contatar ao suporte ou atendente, enquanto 47% preferem os bancos tradicionais, pois muitas pessoas se sentem mais seguras quando falam pessoalmente com o atendente ou gerente. Logo, para Furtado e Mendonça, (2020), os bancos estão investindo em times e equipamentos de ciência e análise de dados, como por exemplo, algoritmos de transcrição de áudio aliados à inteligência artificial dando suporte ao atendente para personalizar e ter maior assertividade no atendimento ao cliente.

Levando-se em consideração os interesses dos estudantes em possuir contas em bancos, analisou-se acerca destas possuírem ou ter em bancos digitais e tradicionais, conforme Quadro 14.

Quadro 14: Interesse dos acadêmicos em possuir contas em bancos digitais e tradicionais

Interesse em possuir uma conta	Banco Digital	Banco Tradicional
Já possuo conta	72%	68%
Muito interesse	1%	2%
Não pensei nisso ainda	4%	1%
Nenhum interesse	0%	6%
Pouco interesse	11%	18%
Tenho interesse	12%	5%
Total geral	100%	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Conforme Quadro 14, percebe-se que os discentes foram orientados a responderem quais seus interesses em possuírem contas em bancos tradicionais e digitais. De acordo com

os dados apresentados, percebe-se no primeiro quesito, sobre já possuir conta, 72% dos alunos utilizam conta em banco digital e 68% já possuem conta em banco tradicional.

Ainda, pode-se destacar que 12% dos acadêmicos têm interesse em possuir conta em bancos digitais em relação a 5% em bancos tradicionais. Diante disso, pode-se perceber que há mais procura por parte dos universitários em possuir conta em bancos digitais pois cada vez mais estão buscando facilidade, comodidade, segurança, e redução de tarifas.

Por fim, na concepção de Kantar (2019), um terço dos brasileiros “bancarizados” já são clientes de algum banco digital, percentual maior do que de países desenvolvidos. Segundo dados da pesquisa do autor supracitado, apenas 9% destes consideram sua conta no banco digital como conta principal, indicando que a atuação dos bancos digitais encontra barreiras.

Com isso, fez-se necessário analisar a utilização dos serviços bancários pelos acadêmicos como pode ser visto na seção seguinte.

#### 4.4 Utilização dos serviços ofertados pelos bancos e *fintechs*

A análise acerca dos produtos e serviços considerou as características dos produtos/serviços oferecidos pelas *fintechs* e pelos bancos tradicionais, suas utilizações, bem como suas características específicas e diferenciais de mercado. Diante disso, no Quadro 15, pode-se verificar os bancos/*fintechs* mais utilizados pelos acadêmicos da pesquisa.

Quadro 15: Bancos utilizados pelos estudantes

Você utiliza serviços de quais bancos?	Respostas
Nubank	62%
Banrisul	50%
Caixa Econômica Federal	39%
Banco do Brasil	28%
Banco Inter	20%
PicPay	17%
Bradesco	14%
Santander	10%
Itaú	5%
C6	3%
Neon	2%
Original	1%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Como apresentado no Quadro 15, o Nubank é o banco/*fintechs* mais utilizado pelos discentes pesquisados com 62%. Seguido do Banrisul, por ser um Banco do Estado do Rio Grande do Sul, local onde foi aplicada a pesquisa, obteve 50% dos clientes universitários que utilizam o banco físico. Evidencia-se que, apesar do Nubank ser o banco mais utilizado pelos clientes investigados, os quatro bancos tradicionais: Caixa Econômica, Banco do Brasil, Santander e Bradesco somam 91% do total dos usuários pesquisados. De acordo com FEBRABAN (2019), isso demonstra que os bancos estão buscando serviços de qualidade focando no comportamento do consumidor, que opta cada vez mais por realizar operações com movimentação financeira por meio dos canais digitais.

Além da utilização de tecnologia e inovação, o foco na experiência e na necessidade do cliente constitui um fator de grande diferencial dessas empresas, fazendo com que o usuário seja atraído pela facilidade, rapidez, segurança e aplicabilidade com que os serviços são oferecidos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS, 2019). Assim, pode-se verificar por meio do Quadro 16, as características mais importantes, do ponto de vista dos estudantes, em relação a seus bancos.

Quadro 16: Características que os acadêmicos mais gostam em seus bancos

Características que mais gosta no seu banco	Respostas
Aplicativo completo e fácil de usar;	87%
Ausência de taxas;	55%
Ótimo atendimento;	38%
Agências em todo lugar;	34%
Tenho mais acesso a crédito;	25%
Meu salário cai obrigatoriamente neste banco;	20%
Agências confortáveis;	10%
O banco tem mais serviços que os outros;	10%
Tenho um gerente pessoal disponível;	10%
Taxas baixas;	9%
Tenho comodidades por conta de anos;	8%
Tenho conta internacional;	5%
Nenhuma, pretendo trocar de banco.	2%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação às características, de acordo com o Quadro 16, nota-se que os consumidores têm preferência por um aplicativo completo e fácil de usar acima de tudo, seguido pelas ausências de taxas e então ótimo atendimento. Há uma pequena parcela também que considera agências em todo lugar como uma característica importante para seu banco. Deve-se notar que é possível um estudante escolher mais de uma opção.

De acordo com Marques (2019), um dos principais impactos causados pelos bancos digitais no mercado financeiro brasileiro está no relacionamento digital e no baixo custo financeiro. Desta forma, é possível identificar esse impacto nas estratégias mercadológicas das instituições tradicionais, se aproximando da estratégia dos bancos digitais. Ambas as instituições estão incentivando o relacionamento principalmente por meio de aplicativos e ressaltando processos fáceis, ágeis e com menor custo (RODRIGUES, 2020).

Outro quesito investigado nesta pesquisa é no que tange as finalidades das contas bancárias dos discentes, no qual questionou-se aos alunos quanto a sua utilização conforme Quadro 17.

Quadro 17: Qual a finalidade dos estudantes em possuir contas em bancos

Por que possui contas em bancos?	Respostas
Conta corrente	86%
Conta poupança;	51%
Para investimentos;	34%
Para realizar transferências gratuitas;	33%
Conta salário;	27%
Para receber pagamento de serviços;	21%
Para realizar saques;	19%
Para ter acesso a mais crédito pessoal;	10%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A finalidade da conta utilizada pelos respondentes foi analisada a fim de identificar qual dos serviços financeiros são de fato mais utilizados pelos clientes de *fintechs* e bancos tradicionais tornando assim o serviço pelo qual o estimula a possuir contas em bancos. De acordo com o Quadro 17, o resultado geral demonstra que 86% utilizam como finalidade a conta corrente, 51% possuem a conta poupança como principal, 34% para investimentos e 33% para transferências gratuitas. Em contrapartida, os menos utilizados como finalidade da conta são as contas salário 27%, pagamentos de serviços 21%, saques 19% e crédito pessoal 10%.

Seguindo a mesma logística, buscou-se analisar os serviços que os acadêmicos utilizam ou já utilizaram, o que pode ser verificado por meio do Quadro 18.

Quadro 18: Serviços bancários que os discentes mais utilizam

Serviços bancários que utiliza/utilizou	Respostas
Conta corrente;	88%
Saques;	82%
Cartão de crédito;	81%



Transferências;	78%
Pagamentos;	73%
Recebimentos;	60%
Investimentos;	52%
Programa de pontos/milhas;	19%
Consórcio;	15%
Financiamento;	14%
Seguros;	14%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

De acordo com o Quadro 18, os serviços mais utilizados pelos acadêmicos foram a conta bancária (88%), serviços de saques (82%), o cartão de crédito (81%), transferências (78%), pagamentos (73%), recebimentos (60%) e investimentos (52%). Em contrapartida, os itens com menor percentual de utilização foram os serviços de programa de pontos/milhas (19%), consórcio (15%), financiamentos (14%) e seguros (14%).

Segundo a FEBRABAN (2018), a bancarização da sociedade brasileira saiu de 72% em 2008 para mais de 90% em 2017, isso corresponde a aproximadamente 50 milhões de novos brasileiros com conta bancária e/ou utilizando produtos e serviços bancários.

Associado ao aumento da quantidade de clientes, o mercado bancário brasileiro tem passado nos últimos anos por um processo de digitalização, onde os clientes têm migrado dos pontos tradicionais de atendimento, tais como agências, correspondentes e *Automatic Teller Machine* (ATM), para as operações digitais no internet banking e principalmente no *mobile banking* (FEBRABAN, 2018).

De acordo com Dapp (2014), as *fintechs* buscam explorar exatamente as vulnerabilidades do sistema atual, oferecendo serviços e produtos melhores e mais simples para clientes insatisfeitos. Diante disso, buscou-se verificar também, quais os fatores que mais os incomodam nos serviços bancários tanto digital quanto físico, tendo demonstrado por meio do Quadro 19.

Quadro 19: Fatores que mais incomodam no serviço bancário

Fatores que mais incomodam no serviço bancário	Respostas
Altas taxas;	64%
Perda de tempo em filas;	59%
Anuidade cara;	44%
Atendimento presencial ruim;	43%
Falta de transparência nos produtos;	40%
Atendimento via telefone;	23%
Aplicativo difícil e complicado;	18%
Caixa automático inoperante;	17%
Atendimento por aplicativo pessoal;	12%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Pode-se analisar por meio dos dados do Quadro 19, que o que mais incomodam os estudantes no serviço bancário são as altas taxas cobradas pelos bancos, resultando em 64% das respostas, em seguida a perda dos seus tempos em filas, totalizando 59%. Portanto, diante disso, verifica-se que cada vez mais os acadêmicos estão procurando bancos com taxas que caibam no seu bolso, além da comodidade, de não precisar sair de casa, pegar filas, para realizar seus pagamentos e serviços.

Nesse sentido, observa-se que a atuação das instituições de tecnologia financeira, por meio da utilização exclusiva de plataformas digitais e da oferta de serviços bancários a custos reduzidos para os clientes e de forma rápida e segura, tende a estimular diversas mudanças na forma como o mercado financeiro se estrutura estrategicamente e operacionalmente e provocar diferentes e significativos impactos na atuação e nos resultados obtidos pelos bancos e outras instituições financeiras tradicionais. Esses aspectos reforçam a importância da compreensão das diversas transformações ocorridas recentemente que têm modificado, nos últimos anos, tanto o comportamento dos clientes quanto o direcionamento das estratégias e operações das instituições (PIANUCI, 2019).

#### 4.5 Riscos e benefícios na utilização dos serviços das *fintechs* e bancos tradicionais

Segundo a Miklos et al. (2016), algumas características dos bancos continuam vigentes. Os bancos são muito importantes para o funcionamento da economia e possuem um papel único e sistemático na engrenagem de vários setores, são instituições extremamente reguladas, possuem o monopólio de crédito e seus riscos associados, são os maiores custodiantes de depósitos à vista e à prazo devido, cujos os consumidores demonstram uma grande fidelização a sua instituição bancária e representam e controlam as maiores redes de pagamento.

Diante disso, buscou-se analisar os riscos financeiros e riscos de privacidade que influenciam na utilização dos bancos digitais e tradicionais, conforme Quadro 20.

Quadro 20: Percepção sobre os bancos

Em relação aos bancos tradicionais e digitais	Sim	Não
Você já se sentiu prejudicado por algum banco?	56%	44%
Quando você tem dúvidas ou acha que está correndo risco, você comunica o banco?	82%	18%
Eu acredito que existe risco financeiro quando uso o banco digital.	51%	49%

Se houver uma falha de sistema durante uma transação, corro o risco de ter prejuízos financeiros.	56%	44%
Meus dados ficam protegidos quando utilizo bancos digitais.	61%	39%

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Verificando as respostas apresentadas no Quadro 20, percebe-se no primeiro quesito, sobre risco de privacidade dos usuários, que 56% dos acadêmicos já se sentiram prejudicados pelos seus bancos. Em contrapartida 44% dos respondentes afirmaram que não se sentem prejudicados e que seus dados pessoais ficam protegidos ao utilizar o banco.

No segundo quesito, a respeito de possuir dúvidas ou achar que está correndo riscos financeiros, 82% dos acadêmicos responderam que comunicam seu banco em caso de dúvidas e riscos, já 18% tentam resolver sem o apoio e suporte dos bancos.

No terceiro quesito a respeito do risco financeiro envolvendo os bancos digitais, houve quase um empate entre os usuários que concordam que os bancos digitais podem existir riscos financeiros com 51%, enquanto 49% não concordam que os bancos digitais ofereçam riscos aos usuários.

Ainda em relação ao risco financeiro, nota-se que 56% dos usuários acreditam que falhas no sistema durante uma transação financeira pode acarretar prejuízo financeiro. Já 44% dos usuários não concordam com a afirmativa. Desta forma, podemos observar que apesar dos bancos digitais/*fintechs* surgirem propondo um modelo de negócio inovador, a segurança e os riscos financeiros são lacunas que os bancos digitais precisam preencher.

Percebe-se no último quesito, sobre risco de privacidade dos usuários, que 61% dos usuários dos bancos digitais concordam que seus dados pessoais ficam protegidos ao utilizar o banco digital. Porém, 39% dos usuários ainda não se sentem totalmente seguros ao fornecer seus dados pessoais para aplicativos dos bancos digitais.

Apesar dos bancos digitais serem regulamentados pelo BACEN, assim como os bancos tradicionais são instituições financeiras que ainda precisam se consolidar conquistando a confiança da sociedade (RODRIGUES, 2020). Diante disso buscou-se analisar o grau de confiança dos acadêmicos diante dos bancos tradicionais e digital, conforme Quadro 21.

Quadro 21: Grau de confiança dos acadêmicos em relação aos bancos

Grau de Confiança	Banco Digital	Banco Tradicional
Não confio	1%	1%
Confio pouco	29%	10%
Confio	54%	70%
Confio muito	16%	19%
<b>Total Geral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em geral, conforme os dados do Quadro 21, os acadêmicos utilizam o banco tradicional como principal conta e confiam em seu banco, totalizando 70% dos respondentes, seguido de 19% que confiam muito, 10 % que confiam pouco e apenas 1% não confiam nos serviços. Confere que a maioria dos que utilizam o banco digital também confiam nos seus bancos, totalizando 54%, seguido dos que confiam pouco (29%), confiam muito (16%) e não confiam (1%). Ou seja, ainda há uma grande parte da população que confia nos seus bancos.

A configuração atual do setor é resultado de um processo evolutivo decorrente da necessidade da existência de um ambiente financeiro propício, seguro e confiável ao crescimento econômico e da evolução tecnológica aplicada aos serviços financeiros. A capacidade das empresas, tanto *fintechs* quanto instituições financeiras de utilizar essas novas tecnologias de forma segura e confiável para gerar resultados positivos no negócio é ponto central quanto ao futuro do setor (BARBOSA, 2020).

## 5 CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo principal analisar a percepção dos acadêmicos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas sobre suas preferências e fatores que influenciam na escolha do banco (digital ou tradicional). Dessa forma, o estudo foi realizado por meio de pesquisa *survey* tipo levantamento, em que se enviou um questionário, construído por meio do *Google Docs*, com perguntas abertas e fechadas para os acadêmicos dos cursos da área de negócios.

Considerando os diversos conceitos, argumentações e análises contextuais descritivas apresentadas ao longo deste estudo, pode-se afirmar que o objetivo geral proposto inicialmente foi devidamente alcançado, assim como o problema de pesquisa foi satisfatoriamente respondido e o tema abordado foi explorado em sua totalidade de significância e contribuição para a área na qual se contextualiza.

Em resposta ao primeiro objetivo específico, que foi de identificar o conhecimento dos acadêmicos acerca das *fintechs*, obteve-se como principal conclusão de que no atual momento os clientes estão satisfeitos com seus bancos, sendo que não houve nenhuma dimensão com avaliação da qualidade percebida menor que a de aceitação mínima.

Já, em relação ao segundo objetivo específico, que foi de averiguar a preferência dos acadêmicos entre os serviços bancários tradicionais e os oferecidos pelas *fintechs*, conclui-se que sobre os fatores que podem influenciar na escolha dos acadêmicos e suas preferências entre o banco digital ou tradicional, os resultados apontam que em relação aos fatores: mobilidade de acesso; melhoria na qualidade de vida; maior controle das finanças; maior produtividade; e facilidade de contatar o suporte/atendente, o banco digital obteve os melhores resultados na percepção dos discentes da pesquisa.

Diante do terceiro objetivo específico, que foi analisar a usabilidade, por parte dos acadêmicos, dos serviços ofertados pelos bancos tradicionais e *fintechs*, pode-se observar que a pesquisa identificou que as características mais relevantes para determinar a preferência são a qualidade do serviço (aplicativo, site, rapidez, eficácia, etc), as taxas e a confiança.

Já, no quarto objetivo de identificar os possíveis riscos e benefícios percebidos pelos acadêmicos com a utilização dos serviços dos bancos tradicionais ou *Fintechs*, sobre bancos digitais, constatou que, apesar da maioria dos discentes usuários desta instituição financeira confiar na tecnologia ao disponibilizarem seus dados pessoais, os mesmos acreditam que falhas no sistema podem vir a afetar suas transações financeiras, trazendo prejuízos. Desta

forma, o risco de privacidade e riscos financeiros são variáveis em que os bancos digitais devem estar atentos.

Dessa forma, conclui-se que os diversos impactos provocados pelo surgimento das *fintechs* e pela inserção de novas tecnologias no setor financeiro tendem a possibilitar vantagens significativas para os clientes, não apenas no sentido financeiro, mas principalmente em termos de qualidade e aprimoramento dos serviços e seus diversos mecanismos, visto que a forte concorrência estabelecida pelas *fintechs* tem feito com que os bancos e outras instituições financeiras tradicionais repensem e reelaborem suas estratégias de mercado, relações com os clientes e investimentos em tecnologias voltadas para a inovação de seus produtos e serviços.

Cabe ainda ressaltar que, além de estabelecer uma concorrência cada vez mais disputada com os bancos, o funcionamento desse recente e eficiente modelo de negócio aponta para a existência de uma forma inovadora de atender, prestar serviços, vender produtos e se comunicar com o cliente. E não se pode ignorar que essa revolução tecnológica no mercado financeiro, provocada pelas *fintechs*, vem acontecendo com uma frequência cada vez mais rápida e consistente, estimulando investimentos em todo o mundo e modificando a estrutura do mercado financeiro interno e externo.

Como principais limitações no estudo destaca-se o fato da recusa de algumas instituições de ensino para aplicação e envio do questionário aos acadêmicos. Outra limitação encontrada foi a dificuldade em encontrar estudos pois é um assunto recente, pouco comentado e possui poucos estudos publicados na área.

Quanto a recomendações futuras, sugere-se que novos estudos possam ser realizados com esse tema, pesquisando e comparando outros aspectos referentes aos bancos tradicionais e digitais, com intuito de identificar pontos importantes na relação bancos e clientes. Sugere-se também, que novos estudos possam ser realizados com outros públicos, instituições e localidades.

## REFERÊNCIAS

ABFINTECHS (Brasil). **Home**. 2020. Disponível em: <<https://www.abfintechs.com.br/>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

ARAÚJO, Marcos Venicius Mourão de. **Investimento em tecnologia nas instituições financeiras e a influência das fintechs**. 2018. 83f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Economia, Fundação Getúlio Vargas – FGV, São Paulo 2018.

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. São Paulo: Atlas, 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS. **Quem somos**. 2017. Disponível em: <<https://www.abfintechs.com.br/sobre>>. Acesso em: 18 nov. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Empréstimos e financiamentos**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder\\_serie\\_I\\_emprestimos\\_e\\_financiamentos.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_emprestimos_e_financiamentos.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reestruturação de dívidas e perfil do endividamento do cidadão**. 2019. Disponível em <[https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE045\\_Reestruturacao\\_de\\_dividas\\_e\\_perfil\\_do\\_endividamento\\_do\\_cidadao.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE045_Reestruturacao_de_dividas_e_perfil_do_endividamento_do_cidadao.pdf)>. Acesso em 10 nov. 2020.

BANRISUL. **Banrisul consórcio**. Disponível em: <<https://www.banrisulconsorcio.com.br/bbw/link/entenda.html>>. Acesso em: 19 out. 2020.

BARBOSA, Roberto Rodrigues. **Fintechs: a atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. 2018. 129 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

BRADESCO. **Produtos**. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/index.shtm>>. Acesso em: 19 out. 2020

BRASIL. Circular n. 3401, de 15 de agosto de 2008. Altera o Regulamento do Mercado de Câmbio e Capitais Internacionais (RMCCI). **Banco Central do Brasil**, disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/htms/normativ/CIRCULAR3401.pdf>>. Acesso em 19 out. 2020.

BRASIL. Resolução n. 2099, de 26 de agosto de 1994. Aprova regulamentos que dispõem sobre as condições relativamente ao acesso ao Sistema Financeiro Nacional. **Banco Central do Brasil**, disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res\\_2099\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res_2099_v1_O.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2020.

BRASIL. Resolução n. 2624, de 29 de julho de 1999. Consolida as normas sobre a constituição e o funcionamento de bancos de investimento. **Banco Central do Brasil**, disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/45083/Res\\_2624\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/45083/Res_2624_v1_O.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2020.

BRASIL. Resolução n. 3402, de 06 de setembro de 2006. Dispõe sobre a prestação de serviços de pagamento de salários, aposentadorias e similares sem cobrança de tarifas. **Banco Central do Brasil**, disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2006/pdf/res\\_3402\\_v2\\_L.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2006/pdf/res_3402_v2_L.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2020.

BRASIL. Resolução n. 394, de 03 de novembro de 1976. Define a competência e disciplina a constituição e o funcionamento dos bancos de desenvolvimento. **Banco Central do Brasil**, disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1976/pdf/res\\_0394\\_v11\\_1.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1976/pdf/res_0394_v11_1.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2020.

BUCKLEY, Ross. Philip; WEBSTER, Sarah. Fintech in Developing Countries: Charting New Customer Journeys. **Journal of Financial Transformation**, v. 44, 2016.

CARIA, Pedro da Cruz. **FinTech: an explorative study into the characteristics of their business models**. 2017.

CHRISHTI, Susanne; BARBERIS, Janos. **A revolução fintech: o manual das startups financeiras**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

COSTA, Fernando. Nogueira.. **Brasil dos Bancos**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2012.

DANTAS, Alícia Costa. **As fintechs no ordenamento jurídico brasileiro**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Direito, Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA), Belém, 2019.

EMBRACON. **O que é consórcio?**. Disponível em: <<https://www.embracon.com.br/conhecaoconsorcio/o-que-e-consorcio>> Acesso em: 11 out. 2020.

EXAME. **Como funciona um leilão de imóveis e quais cuidados você deve ter**. Disponível em: <<https://exame.com/seu-dinheiro/como-funciona-um-leilao-de-imoveis-e-quais-cuidados-voce-deve-ter/>>. Acesso em: 19 out. 2020.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2020**. São Paulo: Febraban, 2020.

FILHO, Jose Humberto Fazano. Perspectivas para a Tecnologia Blockchain. **Revista dos Tribunais**. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais. Vol. 81/2018. p. 141 – 158, 2018.

FINTECHLAB. **Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano**. Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>>. Acesso em: 18 out. 2020.

FURTADO, Estevam de Oliveira; MENDONÇA, Vitor Lobo Arruda de. **Dinâmica competitiva entre bancos tradicionais e bancos digitais no Brasil: uma perspectiva do cliente**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020



INFOMONEY. **‘Revolução bancária’ deve elevar disputa por mercado entre fintechs e bancos.** Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/negocios/revolucao-bancaria-deve-elevar-disputa-por-mercado-entre-fintechs-e-bancos/>>. Acesso em: 09 set. 2020.

KÖCHE, Isaque Guilhermando. **A inovação do modelo de negócio em fintechs do Rio Grande do Sul.** 2019. Dissertação (Mestrado) – Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2019.

LEITE, Arthur Henrique Geraldi. **A Preferência do Consumidor Entre Instituições Financeiras Tradicionais e Fintechs.** 2019. Disponível em: <[http://dspace.insper.edu.br/xmlui/bitstream/handle/11224/2556/ARTHUR%20HENRIQUE%20GERALDI%20LEITE\\_trabalho.pdf?sequence=1](http://dspace.insper.edu.br/xmlui/bitstream/handle/11224/2556/ARTHUR%20HENRIQUE%20GERALDI%20LEITE_trabalho.pdf?sequence=1)>. Acesso em 20 set. 2020.

LIMA, Juliana Zucheto de. **A importância das cooperativas de crédito no mercado brasileiro.** 2006. Dissertação (Especialização) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2006.

MAESE, Vivian Alston 2016. Cryptocurrency: A Primer. **The Banking Law Journal**, Vol. 133, Issue 8, 468

MARQUES, Felipe Ferreira. **Nubank: o mercado de fintechs no brasil.** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Administração, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.

NASCIMENTO, Franklin Martins. **A evolução das fintechs no sistema financeiro brasileiro: uma aliada ou ameaça aos bancos?** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Ciências Econômicas, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2019

NEENU, Joseph.; HEMALATHA, Narra **A Survey on the Implementation of Fintech in Different Industries.** International Journal of Latest Trends in Engineering and Technology. Special Issui SACAIM, p. 461-465, 2016.

NUBANK. **Fintech.** Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/tag/fintech/>>. Acesso em: 09 set 2020.

NUBANK. **O que é investimento e como começar a investir.** Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/investimento-o-que-e-como-comecar/>>. Acesso em: 19 out. 2020

OLIVEIRA, Eliezer de. **Startups fintechs no brasil: um estudo sobre os principais impactos sociais e mercadológicos nos últimos 10 anos.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Ciências Contábeis, Universidade do Sul de Santa Catarina, Brasília, 2019.

OLIVEIRA, Rodrigo Proença Doyle de. **A representação social das fintechs na visão dos profissionais do mercado financeiro brasileiro.** 2018. 106 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Administração, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2018.

PANDOLFO, Thiago Nery. **Do físico ao digital: Um olhar sobre a mudança dos hábitos de consumo de produtos e serviços financeiros com a entrada das instituições financeiras digitais no mercado nacional.** 2018. 86 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Administração, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2018.

PASCUAL, André Wertheimer; RIBEIRO, Vitor Mendes. **Os novos modelos de negócio baseados no uso intensivo da tecnologia da informação.** 2018. Trabalho de Conclusão de

Curso – Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

PIANUCI, Mateus. **As fintechs e seus efeitos sobre o setor financeiro**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana, 2019.

PINTO, Andréia Aparecida Bressani. **FINTECHS: o futuro dos serviços financeiros no Brasil**. 2018. Monografia (Especialização) – Curso de Gestão e Economia, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

PRADO, José. **7 Startups que estão reinventando o mercado de seguros no Brasil**. Disponível em: <<https://www.conexaofintech.com.br/insurtech/startups-mercado-de-seguros-no-brasil/>>. Acesso em 24 nov. 20.

SEBRAE NACIONAL. **Entenda o que é crowdfunding**. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/artigos/home/entenda-o-que-e-crowdfunding,8a733374edc2f410VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em 18 nov. 2020.

SUSEP. **Capitalização**. Disponível em: <<http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/planos-e-produtos/capitalizacao>>. Acesso em 11 out. 2020.

TECHTUDO. **O que é fintech? Entenda como as empresas de serviço financeiro funcionam**. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/2020/02/o-que-e-fintech-entenda-como-as-empresas-de-servico-financieiro-funcionam.ghtml>>. Acesso em 19 out. 2020.

TRADEMAP. **Bancos vs Fintechs**. Disponível em: <<https://trademap.com.br/bancos-vs-fintechs/>>. Acesso em 09 set. 2020.

VIANNA, Fernando Ressetti Pinheiro Marques. BARROS, Letícia Lins de Souza. *Fintechs e bancos tradicionais: parceria ou competição?*. **Facet**. Disponível em: <<https://www.facet.br/gc/artigos/completo.php?artigo=129&formato=pdf>>. Acesso em: 04 out. 2020.

## ANEXO 1



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** FINTECHS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS TRADICIONAIS: UMA ANÁLISE DA PERCEPÇÃO E PREFERÊNCIAS DOS ACADÊMICOS DA ÁREA DE NEGÓCIOS

**Pesquisador:** LUCAS ALMEIDA DOS SANTOS

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 47128821.6.0000.5306

**Instituição Proponente:** SOC CARIT E LIT SAO FRANCISCO DE ASSIS ZONA NORTE

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 4.733.438

**Apresentação do Projeto:**

As informações elencadas no "Avaliação dos Riscos e Benefícios" foram retiradas do arquivo Informações básicas da Pesquisa PB\_INFORMAÇÕES\_BÁSICAS\_DO\_PROJETO\_1753810.pdf 18/05/2021 14:07:39:

**Resumo:**

o setor bancário tem papel fundamental na economia, pois reflete cenários de estabilidade ou instabilidade para outros setores da economia dado que o fluxo de capitais, os mecanismos de pagamentos, o volume de crédito disponível é conduzido pelos bancos. Desde a criação do Banco do Brasil, em 1808, ponto de partida do Sistema Financeiro Nacional, houve uma consistente evolução e mudanças estruturais no setor bancário

brasileiro decorrentes de intervenção pública e de fatores internos e externos. Diante do exposto, este estudo que tem como objetivo analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as fintechs, apresenta -se como uma pesquisa survey tipo levantamento, de natureza qualitativa e descritiva, no qual seus dados serão coletados por meio de um

questionário aplicado aos estudantes da área de negócios das Instituições de ensino superior pública e privadas, que ofertam os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Assim, com este estudo, espera-se atingir os objetivos estipulados e atender a

**Endereço:** R. dos Andrada, 1614 - Prédio da Reitoria - Campus I - 6º andar  
**Bairro:** Centro **CEP:** 97.010-032  
**UF:** RS **Município:** SANTA MARIA  
**Telefone:** (55)3220-1200 **Fax:** (55)3222-6484 **E-mail:** cep@ufn.edu.br

## APÊNDICE A

Esta é uma pesquisa que faz parte do trabalho final de Graduação do curso de Ciências Contábeis da Universidade Franciscana elaborado pela Acadêmica Eduarda Roggia, sob a orientação do Professor Dr. Lucas Almeida dos Santos e visa analisar a percepção e preferência dos acadêmicos da área de negócios quanto a escolha entre as instituições financeiras tradicionais e as *fintechs*. Ao aceitar participar, estará contribuindo e colaborando com a execução desta pesquisa e caso depois de consentir em sua participação você desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar o seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta de dados, independente do motivo e sem prejuízo a sua pessoa. Ainda, você não terá nenhuma despesa e não receberá nenhuma remuneração ao responder o presente questionário. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, porém sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo. O questionário pode ser respondido por acadêmicos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. Qualquer dúvida quanto a esta pesquisa, pode-se entrar em contato pelo E-mail: roggiaeduarda@gmail.com ou Telefone: (55)996823417.

Gostaria de contribuir com esta pesquisa respondendo ao questionário a seguir?

( ) Sim ( ) Não

### Perfil do Respondente

1. Gênero?  
( ) Feminino  
( ) Masculino  
( ) Outro
  
2. Qual a sua idade?
  
3. Área de formação em andamento?  
( ) Ciências Contábeis  
( ) Ciências Econômicas  
( ) Administração
  
4. Qual instituição você estuda?

5. Qual semestre está cursando?

6. Em qual cidade você mora?

---

**CATEGORIA 1 – Conhecimento acerca das fintechs**

7. Você possui conta bancária em algum banco, seja ele digital ou tradicional?

Sim

Não

8. Este banco é:

Digital

Tradicional

Ambos

9. Qual tipo de instituição financeira você tem conta? (você pode marcar mais de uma opção caso tenha mais de uma conta)

banco público

banco privado

Outro: Qual? \_\_\_\_\_

10. Você está satisfeito com os serviços e atendimentos que você tem por parte de seu banco?

Sim

Não

Em partes

11. Você se sente uma pessoa tecnológica?

Sim

Não

Em partes

12. Como você faz o pagamento das suas contas e transferências bancárias?

No caixa eletrônico/lotérica/ caixa do banco por meio de cartão

- ( ) Na lotérica/ caixa do banco em dinheiro  
 ( ) Pelo aplicativo do banco

13. Você já ouviu falar em bancos digitais (*fintechs*)?

- ( ) Sim  
 ( ) Não

### CATEGORIA 2 - Preferências dos acadêmicos

14. Você prefere serviços financeiros (conta corrente, crédito, empréstimos, seguros, investimentos, etc) de bancos tradicionais ou *fintechs* (NuBank, Banco Original, Next, Guia Bolso, PicPay, etc)?

- ( ) Bancos tradicionais  
 ( ) Fintechs

15. A respeito dos bancos digitais ou tradicionais, na sua opinião, qual deles:

Questão	Banco digital	Banco tradicional
Oferece maior mobilidade de acesso.		
Contribui para melhoria da qualidade de vida.		
Propicia maior controle de suas finanças.		
Propicia que eu seja mais produtivo.		
Qual tipo de banco pode trazer mais problemas?		
Qual banco resolve meus problemas com mais eficiência e eficácia?		
Se preciso de ajuda, qual banco eu tenho mais facilidades de contatar o suporte/atendente.		

16. Qual seria seu interesse em possuir uma conta em um banco digital?

- Nenhum interesse
- Pouco interesse
- Não pensei nisso ainda
- Tenho interesse
- Muito interesse
- Já possuo conta

17. Qual seria seu interesse em possuir uma conta em um banco tradicional?

- Nenhum interesse
- Pouco interesse
- Não pensei nisso ainda
- Tenho interesse
- Muito interesse
- Já possuo conta

**CATEGORIA 3 - Utilização dos serviços ofertados pelos bancos e *fintechs***

18. Você utiliza serviços de quais bancos? (caso haja necessidade, você pode marcar mais de uma alternativa)

- Agibank;
- Banco do Brasil;
- Banco Inter;
- Banrisul
- Bradesco;
- Caixa Econômica Federal;
- Itaú;
- Neon;
- Next;
- Nubank;
- Original;
- PicPay
- Santander;
- Outros (o respondente deve informar).

19. Quais as 3 principais características que você mais gosta no seu banco?

- ( ) Agências confortáveis;
- ( ) Agências em todo lugar;
- ( ) Aplicativo completo e fácil de usar;
- ( ) Ausência de taxas;
- ( ) O banco tem mais serviços que os outros;
- ( ) Ótimo atendimento;
- ( ) Taxas baixas;
- ( ) Tenho comodidades por conta de anos;
- ( ) Tenho conta internacional;
- ( ) Tenho mais acesso a crédito;
- ( ) Tenho um gerente pessoal disponível;
- ( ) Meu salário cai obrigatoriamente neste banco;
- ( ) Outros (o respondente deve informar).
- ( ) Nenhuma, pretendo trocar de banco.

20. Por que você possui contas em bancos? (caso haja necessidade, você pode marcar mais de uma alternativa)

- ( ) Conta corrente
- ( ) Conta poupança;
- ( ) Conta salário;
- ( ) Para investimentos;
- ( ) Para realizar saques;
- ( ) Para receber pagamento de serviços;
- ( ) Para ter acesso a mais crédito pessoal;
- ( ) Para realizar transferências gratuitas;
- ( ) Outros (o respondente deve informar).

21. Quais serviços bancários você utiliza ou já utilizou? (caso haja necessidade, você pode marcar mais de uma alternativa)

- ( ) Cartão de crédito;
- ( ) Consórcio;
- ( ) Conta corrente;



- ( ) Financiamento;
- ( ) Investimentos;
- ( ) Pagamentos;
- ( ) Programa de pontos/milhas;
- ( ) Recebimentos;
- ( ) Saques;
- ( ) Seguros;
- ( ) Transferências;
- ( ) Outros (o respondente deve informar).

22. Quais são os 3 fatores que mais te incomodam no serviço bancário?

- ( ) Altas taxas;
- ( ) Anuidade cara;
- ( ) Aplicativo difícil e complicado;
- ( ) Atendimento por aplicativo impessoal;
- ( ) Atendimento presencial ruim;
- ( ) Atendimento via telefone;
- ( ) Caixa automático inoperante;
- ( ) Falta de transparência nos produtos;
- ( ) Perda de tempo em filas;
- ( ) Outros (o respondente deve informar).

#### **CATEGORIA 4 - Identificação de riscos e benefícios**

23. Em relação aos bancos tradicionais e digitais, responda:

Questão	Sim	Não
Você já se sentiu prejudicado por algum banco?		
Quando você tem dúvidas ou acha que está correndo risco, você comunica o banco?		
Eu acredito que existe risco financeiro quando uso o banco digital.		

Se houver uma falha de sistema durante uma transação, corro o risco de ter prejuízos financeiros.		
Meus dados ficam protegidos quando utilizo bancos digitais.		

24. Qual seria seu grau de confiança em uma Fintech?

- Não confio
- Confio pouco
- Confio
- Confio muito

25. Qual seria seu grau de confiança em um Banco Tradicional?

- Não confio
- Confio pouco
- Confio
- Confio muito