

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: a inovação dos bancos e exigências comportamentais.¹

Luanny Christina Viana da Silva

Lucas Bernardes Borges

RESUMO

O presente artigo teve como finalidade analisar o potencial crescimento das *fintechs* de crédito em relação às instituições bancárias tradicionais nos últimos anos na concepção de atrair *players* e revelou as principais variáveis que levam os consumidores a ter um comportamento preferencial em uma instituição ou a outra. Além disso, listar alguns dos possíveis impactos que podem gerar nas entidades por consequência dessas condutas de clientes. Com isso, a pergunta que norteou a execução do problema da pesquisa é: *Fintechs* x Bancos Tradicionais: Quais os possíveis impactos do cenário bancário estão sujeitos com a mudança comportamental de seus consumidores? O artigo teve como principal objetivo identificar alguns dos impactos dentro das instituições, devido ao comportamento dos clientes em relação ao processo de digitalização da informação. O estudo do artigo utilizou a pesquisa bibliográfica buscando informações em materiais já publicados, artigos científicos, livros e *websites*, tendo como propósito apresentar o referencial teórico de caráter descritivo e abordagem qualitativa para obter informações essenciais. Com base nisso foi aplicado um questionário adaptado aos alunos da faculdade UNA de Catalão, como forma de estudo de caso. Os resultados mostraram que os consumidores preferem os serviços dos bancos tradicionais, porém os bancos digitais segmentados pelas *fintechs* já possuem captação de muitos *players*. Além disso esta pesquisa revela que este acirramento de negócios e demandas específicas, gera cada vez mais estímulos em serviços mais seguros, inovadores, eficientes e com custo benefício melhor no mercado, transformando os sistemas arcaicos para atender essas mudanças.

Palavras-chave: Bancos convencionais. Bancos digitais. *Fintechs*. Comportamento.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital tem provocado grandes impactos em inúmeras entidades de forma geral. Devido à demanda dos consumidores, algumas características inovadoras no mercado passaram a ser indispensáveis e atrativas para alcançar clientes. No cenário bancário, o ramo apresentado neste trabalho, não é diferente. Instituições bancárias tradicionais estão sendo confrontadas em equivalência às *fintechs* do segmento bancário digital. Em vista disso, é inevitável a abrangência das instituições financeiras em aderir os meios tecnológicos para acompanhar as tendências e necessidades de mercado.

A justificativa desta pesquisa reside na importância que o tema pode trazer em relação à economia nacional e internacional, observando que as instituições financeiras e as *fintechs*, oferecem serviços financeiros, facilitam transações e pagamento, crédito pessoal, e desenvolvimento do comércio. Também promove para as instituições e indivíduos, um estímulo visionário e perceptível dos negócios em relação aos processos das tecnologias e inovações na sociedade. Na contabilidade é observado a importância deste trabalho para analisar o mercado

¹ Trabalho de Curso apresentado ao Centro Superior UNA de Catalão – UNA CATALANA, como requisito parcial para a integralização do curso de CIÊNCIAS CONTÁBEIS, sob orientação do professor Divino Rafael Lopes.

Luanny C. Viana da Silva

LUCAS BERNARDES BORGES

e traçar estratégias para dentro dos negócios deste ramo para alcançar seus objetivos e metas. Pressuposto que, a contabilidade é uma ferramenta fundamental para o controle de um empreendimento gerando informações relevantes para a tomada de decisão.

Sendo assim, a pergunta utilizada para demonstrar o problema da pesquisa foi: *Fintechs* x Bancos Convencionais: Quais os possíveis impactos do cenário bancário, estão sujeitos com a mudança comportamental de seus consumidores?

Julgando os conceitos apresentados anteriormente, o estudo aponta que os bancos convencionais, devido a necessidade de possuir agências físicas, gastos com muitos funcionários, entre outros fatores que contribui com as altas despesas e que acabam sendo repassadas aos clientes por meio das taxas e anuidades; leva muitas vezes a busca pelas *fintechs* como alternativas menos abusivas. Esse fator possibilita mudanças dentro dos bancos convencionais, em adaptar-se para bancos digitalizados, adotando estratégias modernas e viáveis no meio on-line, alcançando novos clientes e usuários. As instituições convencionais sofrem estímulos externos para aprimorarem seus processos ou fazerem parcerias e distribuição de funções, melhorando e modificando seus processos de atendimento, fornecimento de serviços e produtos com base na tecnologia e inovação.

Apesar destas modificações, esta evolução ainda se dá de forma lenta nas instituições maiores, que tem sistemas legados ou efetivados, personalizados e complexos que requerem altos investimentos. Em contrapartida, as *fintechs* que já se dispõe de alguns atributos: utilização da tecnologia e a inovação; crescem cada vez mais rápido por serem mais atrativos aos consumidores nos fatores de custo benefício juntamente com a simplificação nos serviços e produtos fornecidos, otimizando o tempo e disponibilizando um acesso prático e inovador no mercado através dos meios digitais.

Portanto, o objetivo geral deste artigo foi analisar o avanço de *startups* segmentadas pelas *fintechs* do ramo *challenger banks*, relacionado ao alcance de clientes e prováveis impactos gerados nas instituições financeiras tradicionais. Também analisou se houve crescimento na captação de clientes através do estudo de caso aplicado aos estudantes da faculdade UNA de Catalão. Diante disso, como objetivos específicos escolhidos: apresentar as principais características dos bancos convencionais e *fintechs* segmentadas pelos bancos digitais. Identificar se existe potencial superior na obtenção de *players* por parte de alguma dessas instituições e quais fatores foram propícios para suprir estas necessidades. Para atender aos resultados finais, foi utilizado na metodologia, uma pesquisa descritiva, utilizando instrumentos de coleta de dados, por meio de questionário. A forma da pesquisa teve abordagem qualitativa, para realizar o estudo e interpretar de forma subjetiva as motivações das pessoas

Guanny E. Siana da Silva

Lucas Bernardes Borges

em relação ao tema. Assim a pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir do referencial teórico adequado e utilizando artigos já publicados.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção serão revisados inicialmente, as teorias já apresentadas, seguidas pelos resultados empíricos encontrados pelos autores acerca das características sobre os modelos das instituições escolhidas. Foi examinado um breve estudo sobre o crescimento das *fintechs* do ramo de *challenger banks* e razões pelas quais os consumidores buscam esse arquétipo. Também foi apresentado uma análise dos impactos nos bancos tradicionais em vínculo com a transformação digital.

2.1. Instituições financeiras no Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN), é estruturado por órgãos regulamentadores que desenvolvem normas e políticas que equilibram e promovem o crescimento do país, servindo os interesses da sociedade, por meio de um sistema que movimenta o dinheiro, faz investimento e solve as dívidas. Segundo Filgueiras (2010), define o SFN como conjunto de instituições que são responsáveis pela intermediação do fluxo monetário entre os que poupam e os que investem. Tortima (2002) refere-se as instituições da seguinte forma:

Instituições financeiras são instituições, que tenham por escopo a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros de terceiros, no âmbito das típicas atividades bancárias de crédito e financiamento, numa palavra, instituições do Mercado Financeiro (v. G. Bancos comerciais ou múltiplos, sociedades de crédito, financiamento e investimento etc.). São entidades sujeitas às normas disciplinadoras e à fiscalização do Banco Central. JOSÉ CARLOS TÓRTIMA. Crimes contra o sistema financeiro nacional, 2ª Edição, pág. 11/12.

O SFN é estruturado por órgãos normativos, supervisores e operadores, onde o primeiro órgão estabelece regras gerais para o bom funcionamento do sistema financeiro. O segundo fiscaliza as instituições para que cumpram com as prescrições definidas. Já os operadores são os que oferecem os serviços de intermediação financeira entre os que poupam e os que tomam crédito e prestação de serviços.

Na composição do SFN de instituições que fazem essa mediação financeira, o estudo apresenta os bancos que são supervisionados pelo Banco Central (BC) e se encontram enquadrados como operadores, conforme o Quadro 1 a seguir:

Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

Quadro 1. Entidades do SFN

	Moeda, crédito, capitais e câmbio		Seguros privados	Previdência fechada	
Órgãos normativos	CMN		CNSP	CNPC	
Supervisores	BC	CMV	Susep	Previc	
Operadores	Bancos e Caixas Econômicas	Administradoras de consórcio	Bolsa de valores	Seguradoras e Resseguradores	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)
	Cooperativas de crédito	Corretoras e distribuidoras	Bolsa de mercadorias e futuros	Entidades abertas de previdência	-
	Instituições de pagamentos	Demais instituições não bancárias	-	Sociedades de capitalização	-

Fonte: Adaptação BACEN (s.d.)

Neste sentido, a imposição, fiscalização e cumprimento das regras determinadas pelos órgãos reguladores, possibilita um sistema financeiro eficiente.

2.2. Características dos Bancos Tradicionais

Segundo o Banco Central, “Banco é uma instituição financeira especializada em intermediar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar esse dinheiro. Ele viabiliza serviços financeiros para os clientes como saques, empréstimos, investimentos, entre outros”. A classificação dos bancos é definida com banco de câmbio, banco de desenvolvimento, banco de investimento, banco múltiplo e o banco comercial.

Os mais conhecidos e tradicionais entre eles no mercado financeiro nacional, são os bancos comerciais. Essas instituições dominam mais de 80% do mercado com apenas cinco grandes bancos: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander, de acordo com estudo divulgado com dados do relatório do BACEN (2018).

Esse tipo de instituição possui anos de legado e uma das características populares relevantes, está na infraestrutura estabelecida, por conter redes próprias de atendimento através de agências espalhadas por diversas regiões do Brasil. Estes possuem uma potência financeira para ofertar crédito e investimentos, devido à concentração do capital que é efetivado apenas nestas organizações por muitos anos. Essas peculiaridades tornaram o conceito, principalmente dos bancos comerciais, como clássicos no mercado.

2.3. Fintechs

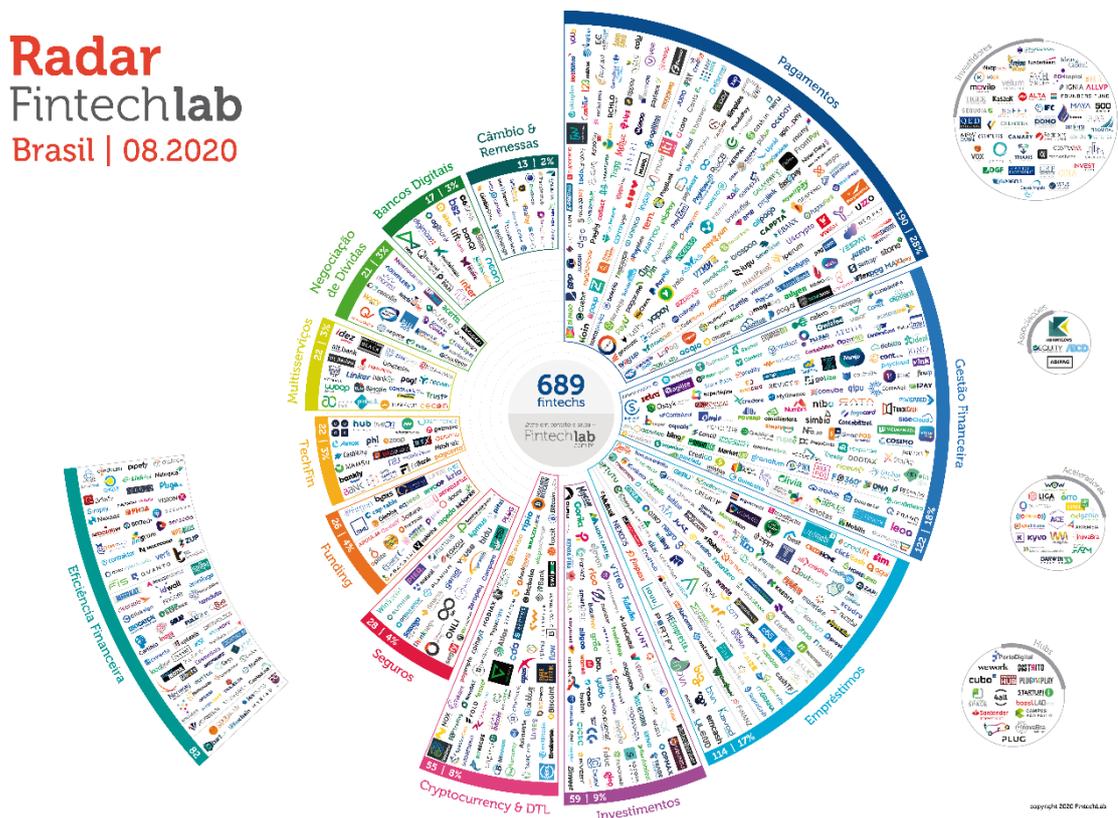
Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

As *fintechs* são *startups* do setor financeiro, que surgiu das palavras *financeira* (financeiro) *technology* (tecnologia) que tem o objetivo de desenvolver soluções tecnológicas para serviços financeiros nacional por meio de inovações e melhorias conforme descreve Puga (2020). Segundo o BACEN podem ser autorizadas a funcionar no país dois tipos de *fintechs*: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), regulamentadas desde abril de 2018 pelo CMN segundo a resolução 4.656 e 4.657.

Por meio destas regulamentações, são promovidos aos consumidores mais confiança no ramo de atuação das *fintechs* e impõe a importância de estabelecer legalidades para a funcionamento dessas instituições que estão crescendo no mercado. Segundo pesquisa realizada pelo Radar Fintechlab, no ano de 2020, são apresentadas diversas categorias que as *fintechs* possuem.

Quadro 2. Radar Fintechlab



Fonte: Fintechlab (2020)

Mediante as extensas divisões das *fintechs*, foi escolhido para fins comparativos os *challengers banks*. Termo apresentado por um estudo da *CB Insights* (2021), que define essa expressão como empresas de tecnologia que utilizam *softwares* para digitalizar e simplificar os bancos tradicionais. Com isso a categorização deste termo encontra-se dentro dos bancos

Guanny E. Siana da Silva

Lucas Bernardes Borges

digitais. Alguns *challengers banks* que foram considerados pelo estudo da Idwall no Brasil foram, o Agibank, Banco Inter, Banco Original, C6 Bank, Next, Nubank, etc.

Segundo um artigo desenvolvido pelo Fidem Bank, expõe que as principais diferenciações das *fintechs* segmentadas pelos *challenger banks* estão no atendimento *on-line*, cobranças baixas de tarifas, não possuir agências físicas, ser um mercado novo. As mesmas são consideradas pequenas em relação às instituições financeiras convencionais.

2.4. Crescimento dos Challenger Banks

Segundo Menezes (2019), afirma que os *challenger banks* saem na frente dos bancos tradicionais quando exibem uma forma completamente inovadora em lidar com serviços financeiros, o que faz com que eles adquiram vantagens no que diz respeito à aquisição de clientes. Ainda afirma que, apesar do *market share* dessa estrutura não chegue perto dos grandes bancos, que detém a maior parte do mercado, a migração de usuários para as contas digitais já começa a incomodar.

Segundo o *Ranking de Onboarding Digital 2021* desenvolvido e publicado pela Idwall no ano de 2022, pelo evento de Idsummit, detectaram um crescimento de *players* nas instituições 100% digitais nos últimos anos. O estudo feito por entrevista possui a participação de pessoas de diferentes regiões do país, classes, gênero e idade. Nele revela que em 2019 obtinham contas digitais um total de 44,6%, em 2020 passou para 64,3% e no ano de 2021 alcançou 13,3% a mais em relação ao ano anterior. Ainda identificou que os bancos convencionais ainda são utilizados como contas principais. Porém existe uma variação de novas tendências, onde em 2020 os bancos convencionais mantinham 78,7% das escolhas, já os *challengers banks* tinham 21,3%; já em 2021 apenas 62,03% optaram pelos modelos tradicionais e 37,97% indicaram os *challengers banks*. Nesta última análise revela que ainda existe favoritismo pelos modelos tradicionais e um pequeno aumento na aceitação pelos usuários nos bancos digitais de um ano para outro, mas esta alteração ressalta uma predisposição a novos interesses pelos usuários.

2.5. Características Principais que Influenciaram a Adesão Pelos Clientes

Alguns dos fatores elementares que são mostrados através do estudo feito pela Idwall, apontado pelos respondentes para escolher uma instituição, foram as condições de melhores taxas e tarifas, possuírem menor burocracia e facilidade na hora da abertura da conta.

Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

Destacaram também que o mau atendimento, cenários onde existe oferta de melhores tarifas, além da necessidade de ter segurança de informações e proteção de dados são as razões preponderantes para trocar de instituição. Desta maneira, evidencia que o comportamento dos usuários sobre o fator experiência, está diretamente relacionado com os processos de atendimento, simplificação dos serviços, possuir um custo benefício melhor e oferecer segurança.

Segundo Diniz (2019) as vantagens principais das *fintechs* e dos bancos digitais são apresentadas no fornecimento de serviços com preços, taxas e cobranças mais baixos que as instituições financeiras tradicionais. Esse fator se define por consequência da utilização da tecnologia, que segundo ele, permite que as *startups* trabalhem com estruturas menores, total ou parcialmente *on-line*, sem necessidade de gastos com pessoal e locação de espaços.

Em equivalência a segurança Duque (2021) salienta a importância de a experiência digital estar aliada com a segurança e prevenção de fraudes, uma vez que esses fatores influenciam na satisfação e retenção de consumidores. Ainda destacou algumas ferramentas que ajudarão nesses processos como: inteligência na detecção de fraudes pelos clientes, reconhecimento facial, integração dos processos na experiência digital, hiperautomação dos processos, fortalecimento da segurança cibernética, entre outros.

Nesta perspectiva identifica-se que as tendências estão favorecendo os bancos digitais, devido aos elementos da digitalização e possuir menores taxas no mercado sendo para algumas instituições quase ou completamente zeradas. Além disso, com a imposição dos usuários de haver segurança nos meios digitais, a implementação de técnicas mais convictas será indispensável, tornando a qualidade no serviço prestado mais eficiente.

2.6. Impacto nas instituições bancárias

O Banco Central do Brasil estimula e concede a abertura de *fintechs* para diversas operações que antes eram desenvolvidas apenas pelas instituições financeiras tradicionais. A concorrência trará no mercado econômico diversos benefícios e ainda impactos dentro das instituições que segundo o Estudo Especial nº 89/2020 feito pelo Banco Central, descreve da seguinte forma:

O ingresso de novas instituições financeiras no Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem o potencial de trazer uma contribuição positiva à economia. Há a expectativa de que as *fintechs* de crédito e os bancos digitais aumentem a concorrência no sistema, por meio da expansão da oferta de produtos e serviços devido ao uso de recursos tecnológicos mais avançados e especializados. Adicionalmente, espera-se que elas estimulem as instituições tradicionais a aprimorarem seus processos de

Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

funcionamento e a se estabelecerem em novos nichos de negócio e segmentos de mercado. Também se espera que eventuais parcerias e compartilhamento de atividades e custos com as instituições tradicionais tragam ganhos à sociedade. ESTUDO ESPECIAL 89/2020.

Analisando esse contexto podemos observar que possui uma necessidade devido à concorrência das instituições bancárias tradicionais de investir recursos em novas tecnologias, que ajudam a alcançar melhores resultados, tornando esse, alguns dos impactos que levam ao aperfeiçoamento dos sistemas. Em concordância, Magalhães (2018) afirma que o surgimento das *fintechs* não afastará a importância e relevância dos Bancos Tradicionais, no entanto será possível democratizar a utilização dos serviços bancários e com a competitividade possibilitará melhorias voltadas ao atendimento de clientes.

Além disso, outros fatores a serem observados, estão presentes nas possíveis cooperações ou parcerias de negócios entre as instituições financeiras tradicionais e os bancos digitais. De acordo com Menezes (2019), existirá nos próximos anos um aumento nas tendências de parcerias de bancos tradicionais com os *challengers banks*, como meio de oferecer serviços financeiros inovadores para os usuários e trazer vantagens para ambos os lados.

2.7. Transformação Digital

Os Bancos convencionais estão aplicando recursos em tecnologia para não ficarem obsoletos, oferecendo serviços por meio dos bancos digitalizados. Dessa forma estão ganhando mercado através da expansão dos negócios, gerando mais eficiência, reduzindo as perdas operacionais e melhorando o atendimento ao cliente. No Banco do Brasil, por exemplo, entre o período entre 2015 a 2021 foi investido um montante de R\$ 24,5 bilhões em tecnologia, para abranger este mercado, segundo a análise de desempenho do 4 trimestre de 2021, esse investimento está distribuído em capacitação digital de recursos em estratégia de nuvem, loja virtual englobando produtos de *marketplace*, afiliados, *gift cards*, *pen banking*, inteligência artificial, assistência virtual entre outros benefícios. Dessa forma, o Banco do Brasil adaptou-se às diversas mudanças estabelecidas pelo comportamento do consumidor devido à demanda e a mudança através dos meios digitais.

Conforme González (2019), representa a tecnologia pela transformação digital como uma forma de aprimorar a performance da equipe e de aumentar consideravelmente o alcance do negócio, além de revolucionar o relacionamento com os clientes e os processos internos.

Buanny E. Lima de Silva

LUCAS BERNARDES BORGES

Quando essa tendência está aplicada em instituições bancárias, evidencia uma disruptura do modelo tradicional de negócios.

Apesar destas grandes inovações dentro dos bancos convencionais, ainda enxergamos que seus processos no atendimento ao cliente, satisfação das necessidades e utilização da tecnologia ainda se dá de forma lenta em relação às *fintechs*. Sobre a transformação digital, Manoel Lemos sócio da *Redpoint Ventures* em entrevista à revista RI – Relações com Investidores publicado por Borges (2019), acredita que:

Ainda vemos que há muito chão pela frente. A transformação não é somente a digitalização, é a mudança inteira na maneira de pensar da organização. É olhar como a empresa interage com seus *stakeholders* e atrai tecnologia. Por muito tempo, as empresas mantiveram o mesmo modo de trabalhar e agora precisam encarar esta nova onda baseada em tecnologia. MANOEL LEMOS, 2019.

Este processo, na adaptação digital, ainda é complexo devido aos sistemas utilizados serem específicos deste modelo, como na utilização de agências físicas, pessoal qualificado para trabalhar no atendimento presencial e na utilização de programas particulares, carregados de dados e que tiveram um investimento alto durante longos anos. Essa estrutura influencia diretamente na cobrança superior de serviços, pois são geradores de gastos com pessoal e também da locação de espaços. Com as possíveis tendências comportamentais dos consumidores e a competitividade das instituições, torna-se um estímulo para a adaptação à nova realidade, isso significa que as utilizações de serviços serão cada vez mais digitais e simplificadas, otimizando processos e conseqüentemente gerando menores cobranças.

3. ESTUDO DE CASO

3.1. Metodologia da pesquisa

Para a elaboração deste trabalho realizou-se uma pesquisa bibliográfica, buscando informações em materiais já publicados, artigos científicos, livros, *websites*, com o intuito de mostrar os conceitos envolvidos nas instituições financeiras proveniente aos bancos e das *fintechs* segmentadas pelos bancos digitais, além de suas características e legalidades mediante aos órgãos governamentais.

O artigo empregou quanto aos objetivos, a técnica de pesquisa descritiva, para descrever sobre o objeto de estudo e analisar a relação entre suas variáveis, que foram as instituições financeiras e impactos gerados mediante o comportamento e tendências dos clientes. Esse método recorreu ao instrumento de coleta de dados. No que se refere à coleta da pesquisa, agiu

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

de forma subjetiva; assim, utilizou o método com abordagem qualitativa para entender e interpretar os comportamentos, opiniões e expectativas dos consumidores.

Quanto a coleta de dados, foi feita por meio de amostragem por conveniência, que nada mais é que uma técnica de amostragem não aleatória e não probabilística usada na intenção de criar amostras de acordo com a facilidade de acesso. A vantagem desse tipo de metodologia é que ela a coleta de dados é mais rápida, e funciona de forma mais descomplicada.

A pesquisa foi realizada através de um questionário elaborado dentro da plataforma do Survio, o qual foi enviado pelo Whatsapp e também instigado presencialmente o acesso ao site. O site apresenta 10 questões objetivas, incluindo 3 questões com a finalidade de descobrir o perfil do entrevistado. A coleta de dados foi efetuada e aplicada aos alunos da instituição Una de Catalão/GO, no período de 26 a 30 de abril de 2022 onde foi coletado informações de 108 alunos desta instituição.

O intuito foi obter respostas sobre os questionamentos abordados neste trabalho, buscando entender o comportamento dos alunos mediante a contratação ou utilização dos serviços e produtos das instituições financeiras. Ainda, observar se existe preferência pelos indivíduos na utilização de contas digitais. Sendo assim, a obtenção das respostas do questionário traz maiores esclarecimentos e compreensão sobre o assunto abordado. Os dados obtidos foram tratados por meio de gráficos, apresentando a visão dos alunos sobre a preferência na escolha pelas instituições financeiras, além de analisar algumas características que são importantes e que motivam a fidelização, ou interesse pelas organizações.

3.1. Apresentação dos Resultados

Com base nos dados obtidos, com a aplicação do questionário, o Gráfico 1 apresenta a maioria dos entrevistados com um público formado principalmente pelo sexo feminino, representando 60,2% do total, já o masculino formado por 39,8%.

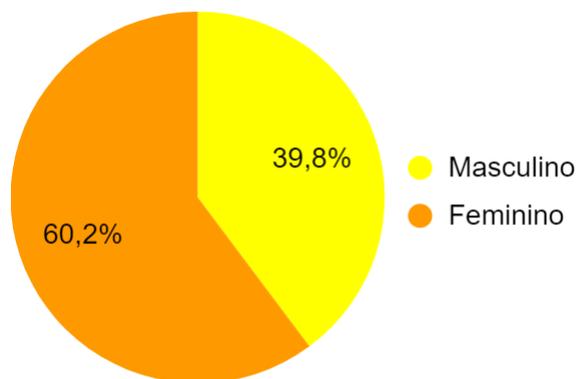


Gráfico 1. Entrevistados

Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Com relação ao segundo gráfico, neste temos, a maioria dos entrevistados formado pelo público presentes na faixa etária entre 21 à 30 anos representando 49,1% do total, seguido pela faixa dos que possui menos de 20 anos, compreendendo um total de 33,3%, já entre a idade de 31 à 40 anos obtivemos 8,3% e por fim, entre 41 à 60 anos formado por 9,3% do total.

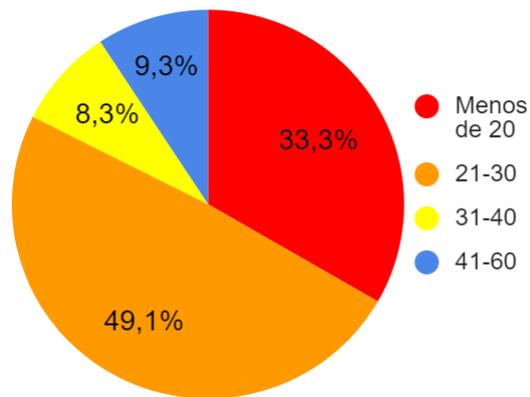


Gráfico 2. Faixa Etária

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Com o gráfico 3 obtivemos, a maioria dos entrevistados estão enquadrados na classe social média tipo C, correspondendo a 72,2%. Logo em seguida, equivalente à 16,7% está delimitado na classe baixa tipo D/E e por fim com percentual de 11,1% encontra-se os de classe alta tipo A/B.

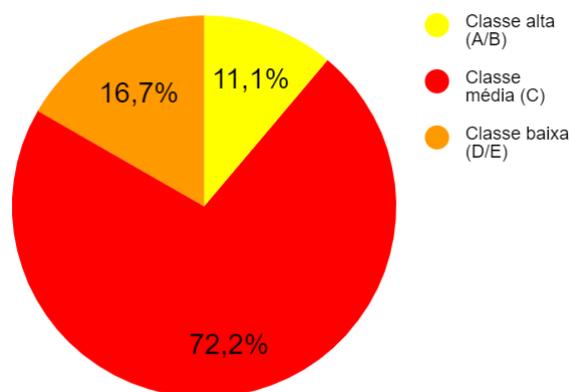


Gráfico 3. Classe Social

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

O gráfico 4 mostra que 82,4% dos entrevistados possuem conta digital e 17,6% não possuem com margem de erro de 2,25% para mais ou menos. Logo em seguida, no gráfico 5

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

apresenta um total de 57,9% de pessoas com pretensão na abertura de conta digital, com margem de erro de 5,3% para mais ou menos referente aos entrevistados que não possuem conta digital.

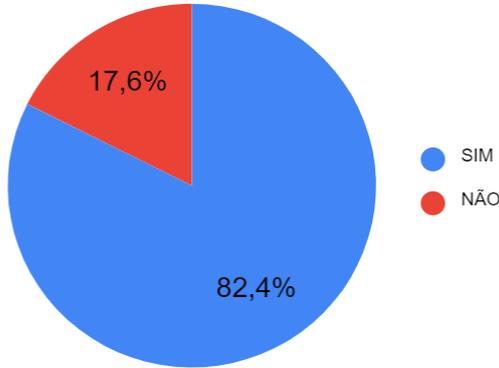


Gráfico 4. Conta Digital
Fonte: elaborado pelos autores (2022)

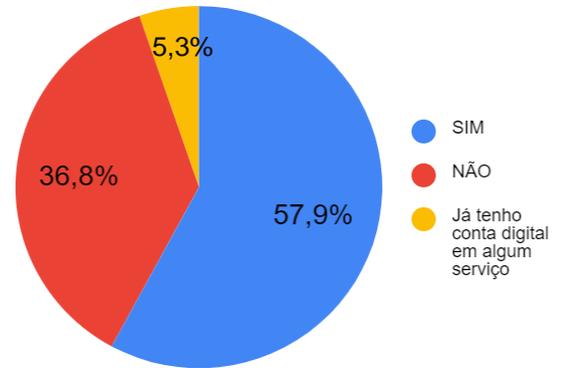


Gráfico 5. Pretensão na Abertura de Conta Digital
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Conforme o gráfico 6, foi perguntado aos participantes qual tipo de conta possuem e 18,5% afirmaram possuir apenas conta com bancos convencionais, 12% apenas com bancos digitais e 68,5% afirmaram conter ambas modalidades com margem de erro de 2,25%. Logo em seguida, no gráfico 7, revela que 55,6% dos entrevistados utilizam como conta principal os bancos convencionais e o restante no valor de 44,4% utilizam os bancos digitais como conta principal, com margem de erro de 1% para mais ou menos.

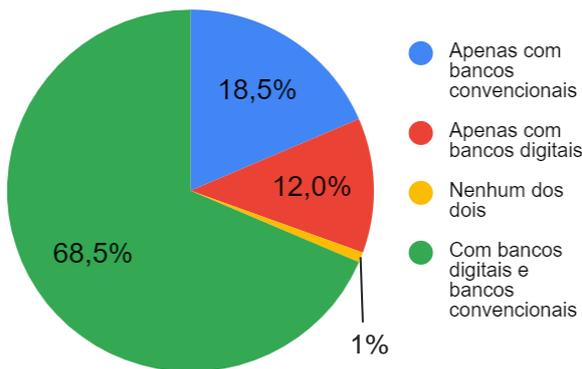


Gráfico 6. Tipo de Conta
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

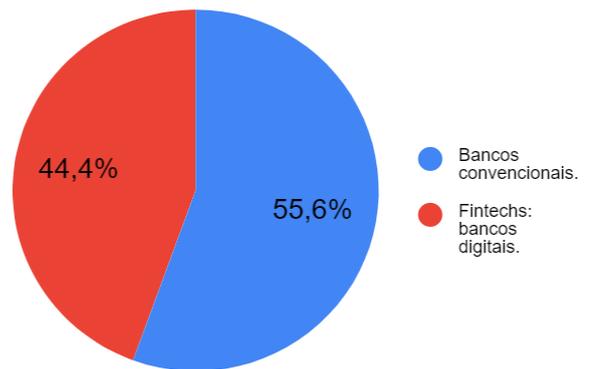


Gráfico 7. Conta Principal
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

O gráfico 8, está relacionado aos fatores que são mais importantes no momento de escolher uma instituição financeira onde, 56 votos apontaram que as melhores tarifas/taxas é um fator crucial, além disso 46 votos destacaram a necessidade na facilidade de acesso, seguido

Guanny E. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

com 30 votos para cada modalidade seguinte sugerindo ser descomplicado e possibilidade de ter um bom limite de crédito. Ainda, para destacar 5 características, apresenta com 23 votos, a necessidade de a instituição possuir melhores pacotes de benefícios.

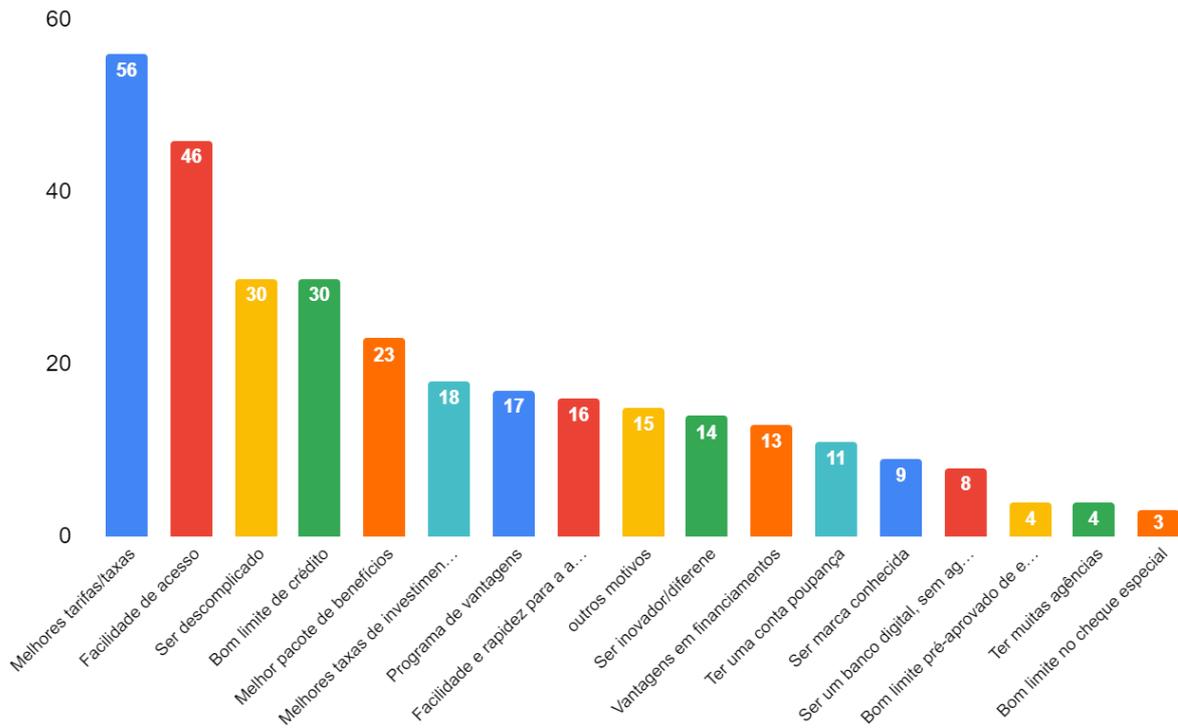


Gráfico 8. Fatores de Escolha Pela Instituição
Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

No gráfico 9, foi perguntado aos participantes quais fatores influenciam na troca de instituição financeira. Ao observar, os principais resultados apontaram que, ter um mau atendimento e possuir melhores tarifas, com pontuação de 45 e 44 respectivamente, seguido pelas condições da instituição possuir segurança de informação e proteção de dados com 34 pontos, são motivos significativos.

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

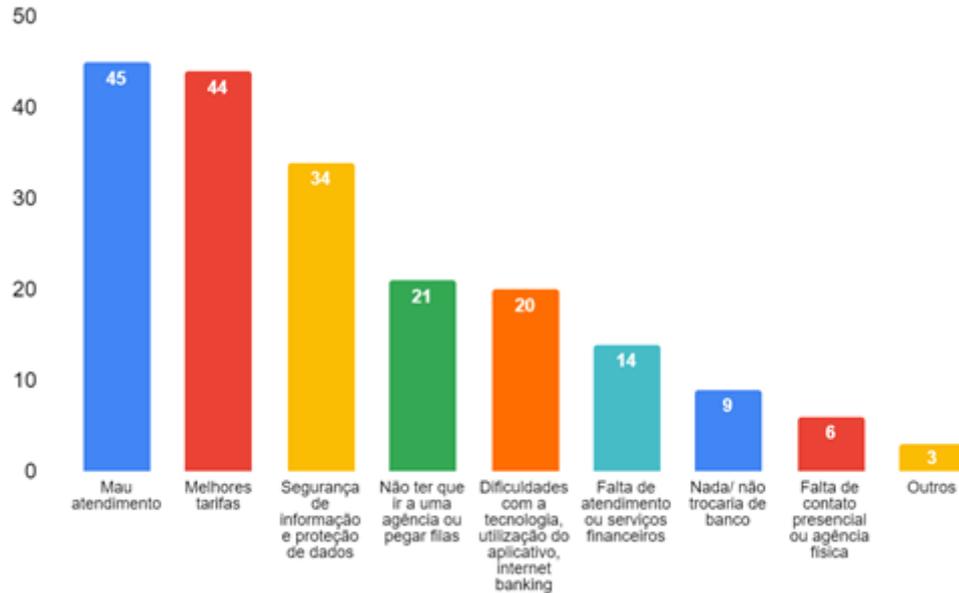


Gráfico 9. Motivos de Troca da Instituição

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

O gráfico 10, apresenta que a característica mais exorbitante imposta pelos entrevistados, referente às medidas mais importantes que uma instituição financeira deve ter é a segurança com 90 votos, seguido pela transparência com 40 votos e privacidade com 37 votos.

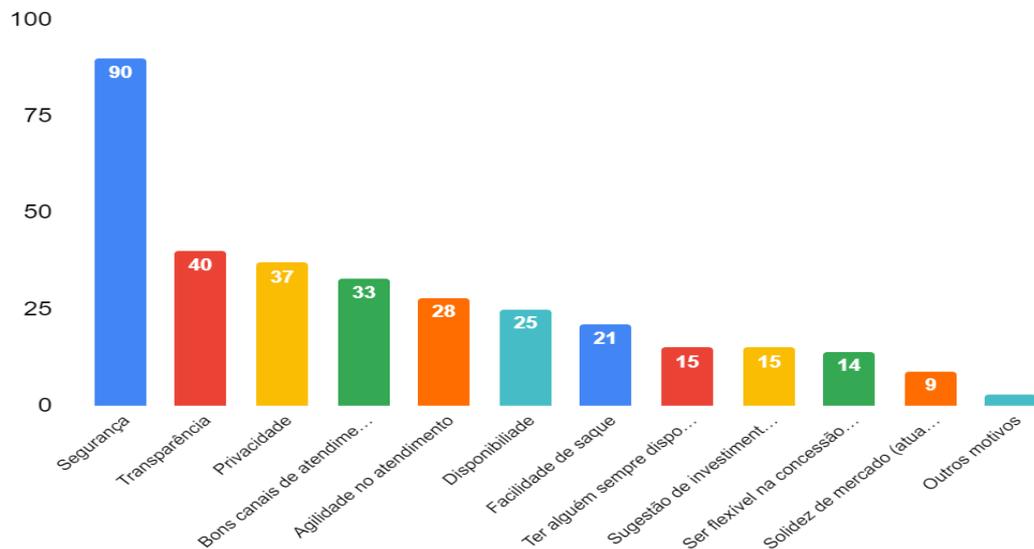


Gráfico 10. Instituições

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

3.2. Discussão dos Resultados Obtidos

Diante do assunto que foi abordado nesse artigo, foi possível traçar um caminho para alcançarmos o objetivo geral. Para isso foi necessário o uso de algumas perguntas essenciais para definir quais características os clientes procuram no momento de escolher uma instituição

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

financeira, se esses comportamentos trazem novas formas de atendimento e também modificações na utilização dos serviços e produtos por parte das organizações. Além disso, observar que as *fintechs* segmentadas pelos bancos digitais geram interesse maior nos consumidores, atraindo-os por já possuírem os atributos mais estimados. Segundo o quarto gráfico apresentado no questionário, 82,4% dos entrevistados possuem contas digitais e no quinto gráfico mais da metade dos que não possuem conta digital pretendem abrir uma conta digital, revelando que este ramo possui uma elevação significativa no mercado por captação de *players*.

Percebemos no gráfico 6 que a maioria dos entrevistados possuem ambas modalidades de contas representando 68,5%, já 18,5% de respondentes afirmaram que possuem apenas contas em bancos tradicionais e dos que possuem unicamente contas digitais descritas com 12%.

Apesar de já possuir um alcance de clientes amplo por parte dos bancos digitais, o gráfico 7 manifesta que, as principais contas utilizadas pelos usuários são de bancos convencionais, com 55,6% de preferência nesse modelo. Esse fator, institui que existe uma necessidade de modelos clássicos para atender as necessidades básicas dos usuários.

Com o gráfico 8 revela os principais fatores que influenciam os candidatos no momento de escolher uma instituição financeira. Diante dos resultados obtidos, contém maiores relevâncias as condições de melhores tarifas/taxas, facilidade no acesso, ser descomplicado além do bom limite de crédito.

Percebemos também, no gráfico 9 que, circunstâncias de mau atendimento, necessidade de melhores tarifas juntamente com a segurança de informações e proteção de dados são motivos que fazem os entrevistados trocarem de instituições.

Outra análise alegada pelos entrevistados, está na questão em que deve ser de mais importância em uma instituição financeira. Conforme disposto no gráfico 10, os indícios são que a segurança é essencial, seguido pelos fatores na transparência, privacidade e bons canais de atendimento. Essas condições expressas definem que os *players* estão preocupados com a proteção e preservação dos dados, além de requerer uma condução transparente da empresa para não serem enganados.

Em função disso, familiarizando os assuntos abordados, foi possível construir uma relação aos fatores que levam os consumidores a ter uma preferência nos tipos de contas uma perspectiva da realidade que estão sendo estimadas. Conforme os gráficos apresentados nesse artigo, tivemos a confirmação de que os entrevistados possuem tendências pelas instituições que fornecem serviços com cobranças mais baixas de taxas e tarifas. Prováveis circunstâncias

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

que levam ao crescimento das *fintechs*. Porém, a grande maioria ainda opta pelos bancos convencionais, contradizendo os preceitos estabelecidos.

Em vínculo com as características mais estimadas pelos respondentes, foi possível observar que a maioria se enquadra nas condições demonstradas pelo estudo, confirmando que existe uma tendência comportamental. O estudo ainda mostra que as *fintechs* já possuem uma parcela considerável de *players*, indicando crescimento neste setor, devido a captação de clientes no curto espaço de tempo de atuação no mercado em relação aos bancos convencionais. Revalidando estes fatos com os autores comentados anteriormente, como Menezes e Magalhães, estas propensões favorecem ainda mais as *fintechs* no mercado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito *fintech* não é novo, mas tem agregado inovações tecnológicas no mercado financeiro, trazendo impactos na relação do consumidor com as instituições financeiras compreendido pelos esforços em transformações dentro das instituições. Por meio de observações dos impactos, verificou-se que a transformação digital é essencial nas organizações, tendo em vista que, grande parte das relações dos clientes estão baseadas no custo-benefício. Dessa forma, sabendo que a relutância na estrutura formada pelos bancos tradicionais gera altos custos e pouco alcance de *players*, as transições digitais são um meio necessário e mesmo se dando de forma lenta, revelam os novos segmentos de mercado.

Conforme apresentado neste artigo, os envolvimento dos bancos também se encontram em constantes disputas, com o desimpedimento pelas operações das *fintechs* segmentadas pelos bancos digitais. Esse mercado inovador, possui uma capacidade superior de entrada de novos *players* por não possuir limitação geográfica e acesso via internet por um aplicativo ou site, além de oferecer serviços mais vantajosos em relação aos concorrentes.

Apesar destas novas exigências de ambiente e comportamentais, obtivemos o resultado que a maioria dos entrevistados preferem fazer operações através dos bancos convencionais, todavia, grande parte já utiliza juntamente os serviços de bancos digitais. Sendo assim, é evidenciado que nenhum dos dois tipos de instituições estudadas possui um nível extremo de envolvimento pelos consumidores. Isso mostra que os bancos tradicionais ainda possuem vantagem competitiva, porém o ambiente de desenvolvimento está propício às *fintechs* que já dispõe de fornecimento de serviços e produtos equivalentes aos de seus concorrentes de forma mais econômica e simplificada devido à estrutura enxuta e utilização efetivada da tecnologia.

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

Este processo inovador, traz aos gestores uma visão de novos modelos de prestação de serviços à sociedade.

Algumas das considerações a serem feitas que podem impactar o estudo, está no pouco alcance e contribuição dos alunos para responder ao questionário, juntamente com a impossibilidade de calcular a margem de erro de forma precisa, por consequência de os participantes ter a possibilidade de duplicarem as respostas no site e responderem de forma aleatória ou ambígua para as perguntas do mesmo padrão especulativo. Também impossibilita o aprofundamento mais teórico sobre o assunto abordado, o padrão estabelecido pela Universidade, deixando alguns critérios importantes a desejar devido a limitação de páginas.

Portanto, diante dos fatos analisados, é possível concluir que o objetivo geral do trabalho foi alcançado, e a problemática foi respondida, conforme apresentado os resultados que a conduta dos consumidores mais efetivos gera influências externas devido à demanda por ofertas mais vantajosas o que levam instituições a buscarem meios mais eficientes e com custos menores para alcançar esse mercado. Também existem indícios de que a concorrência eleva o grau de cobranças por serviços mais modernos e inovadores com utilização da tecnologia para otimizar os processos.

Conclui-se que, o artigo teve como uma das principais relevâncias compreender as tendências comportamentais do consumidor diante dos bancos digitais e tradicionais. Além disso, evidencia as transformações digitais no setor bancário como novos recursos a serem praticados dentro das organizações para tornar os serviços e processos mais eficientes e eficazes.

Portanto, deixamos espaço para que outros estudiosos adicionem suas contribuições a esse tema exposto dos impactos nas instituições financeiras diante das transformações digitais mediante a concorrência e no comportamento do consumidor.

5. REFERÊNCIAS

BACEN, Banco Central do Brasil. **Análise do Desempenho 4T21**. Relações com investidores, Banco do Brasil. Disponível em: <<https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>> Acesso em: 16 de abr. 2022.

BACEN, Banco Central do Brasil. **Fintechs de crédito e bancos digitais**. Estudos especiais do Banco Central. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/publicacoes/estudos/especiais>> Acesso em 31 de mar. de 2022.

BACEN, Banco Central do Brasil. **Fintechs**. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>> Acesso em 31 de mar. de 2022.

Guanny C. Lima da Silva

LUCAS BERNARDES BORGES

BACEN, Banco Central do Brasil. **O que é banco (instituição financeira)**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>> Acesso em 15. de abr. de 2022.

BACEN, Banco Central do Brasil. **Relatório de Economia Bancária**. Brasília 2018. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2018.pdf> acesso em 23 de mai. de 2022.

BACEN, Banco Central do Brasil. **Sistema Financeiro Nacional (SFN)**. Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>> Acesso em 15 de abr. de 2022.

BORGES, Ana. **O impacto da transformação digital nas empresas**. Relações com investidores 2019. Disponível em: <<https://www.revistari.com.br/233/1495>> Acesso em: 11 de maio de 2022.

CBINSIGHTS. **The Challenger Bank Playbook**: como 6 startups de bancos digitais estão assumindo o banco de varejo. CBinsights. Disponível em: <<https://www.cbinsights.com/research/report/challenger-bank-playbook/>> Acesso em: 21 de abr. de 2022.

DINIZ, Janguê. **O impacto das fintechs no mercado financeiro do Brasil**. Diário do Comércio. Disponível em: <<https://diariodocomercio.com.br/opiniao/o-impacto-das-fintechs-no-mercado-financeiro-do-brasil/>> Acesso em: 15 de mai. de 2022.

DUQUE, Gabriel. **Como fornecer uma boa experiência digital sem sacrificar a prevenção de fraudes**. Blog Idwall. Disponível em: <<https://blog.idwall.co/experiencia-digital-prevencao-de-fraudes/>> Acesso em 25 de mai. de 2022.

FIDEMBANK. **4 diferenças entre bancos convencionais e bancos digitais**. Blog Fidem Bank. Disponível em: <<https://fidembank.com/blog/4-diferencas-entre-bancos-convencionais-e-bancos-digitais/>> Acesso em: 25 de abr. de 2022.

FILGUEIRAS, Claudio. **Manual de Contabilidade Bancária**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GONZÁLEZ, Mariana. **Transformação digital nos bancos**: tudo o que você precisa saber. Blog Idwall. Disponível em: <https://blog.idwall.co/transformacao-digital-nos-bancos/?utm_term=&utm_campaign=Google_Search_Perf-conv_Nacional_Blog_DSA&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=4544575733&hsa_cam=14824085929&hsa_grp=128729978878&hsa_ad=576349187712&hsa_src=g&hsa_tgt=aud-1437699279543:dsa-41848713900&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjw4PKTBhD8ARIsAHChzRIT7XAv9OJoNbPD6ukB-cSlwHmZn6kpa84egaNe7SSRSeCWcahEzugaAv7gEALw_wcB> Acesso em: 15 de mai. de 2022.

Guanny C. Lima da Silva

Lucas Bernardes Borges

IDWALL. **Melhor Experiência Digital**. Ranking Onboarding. Disponível em: <<https://rankingonboarding.com.br>> Acesso em: 13 de abr. de 2022.

MAGALHÃES, Janaynna Oliveira. **Análise comparativa entre instituições bancárias tradicionais e bancos comunitários**. 2018. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. Fortaleza, 2018.

MENEZES, Karina. **Challenger banks e os novos desafios do mercado financeiro**. Blog Idwall. Disponível em <<https://blog.idwall.co/challenger-banks-e-desafios-do-mercado-financeiro/>> Acesso em: 13 de abr. de 2022.

PUGA, Bruna. **Fintechs: o que são e como funcionam?** Jusbrasil. Disponível em: <<https://brunapuga.jusbrasil.com.br/>> Acesso em 18 de abr. 2022.

REDAÇÃO. **Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano**. FintechLab. 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: 26 de abr. de 2022.

TORTIMA, José Carlos - **Crimes contra o sistema financeiro nacional**: uma contribuição ao Estudo da Lei 7.492/86. 2ª ed. Rev. Ampl. E atual. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2002.

Guanny Carolina da Silva

LUCAS BERNARDES BORGES

6. APÊNDICE

	CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
	Formulário de Pesquisa Sobre Preferência do Cliente pelas Instituições Financeiras
	Alunos(as): Luanny Christina Viana da Silva e Lucas Bernardes Borges

Olá, somos eu, Luanny Christina Viana da Silva juntamente com Lucas Bernardes Borges estudantes do 8º Período do curso de graduação de Ciências Contábeis da faculdade UNA de Catalão Goiás, e pedimos encarecidamente, a sua assistência para realizar a pesquisa apresentada neste formulário abaixo, e desde já agradeço a cada um de vocês por tirar alguns minutos de seu tempo para poder contribuir com esta pesquisa. Contudo deixamos claro que nenhuma informação mencionada abaixo será divulgada com seu nome, preservando assim toda a privacidade de seus dados, afinal os resultados exibidos nas pesquisas abaixo serão divulgados de forma global em porcentagem de cada questão. Portanto fique tranquilo quanto a sua privacidade e individualidade, pois serão resguardadas, dando liberdade para responder confortavelmente o formulário. Isto significa que, este questionário tem como finalidade, coletar dados para elaboração de Artigo Científico para conclusão do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade UNA de Catalão. A integridade das respostas permitirá avaliar melhor os resultados. Então requeiro que cada participante, responda de forma mais verdadeira possível cada indagação, uma vez que só assim podemos obter êxito na pesquisa aplicada. Desde já reconheço a sua colaboração.

Observação: Deixamos claro que este formulário disposto, só deve ser feito pelos alunos que estudam na faculdade Una de Catalão, independentemente de seu período ou curso.

Att,

Luanny Christina Viana da Silva

Lucas Bernardes Borges

1 Sexo:

() Masculino () Feminino

2 Faixa etária:

() Menos de 20 () 21-30 () 31-40 () 41-60
 () 61 ou mais

Luanny C. Viana da Silva

Lucas Bernardes Borges

3 Classe Social:

() Classe alta (A/B) () Classe média (C) () Classe baixa (D/E)

4 Possui conta em fintechs classificadas como bancos digitais?

Instruções da pergunta: Fintechs: Setores financeiros 100% online e que utilizam a tecnologia para fornecer serviço ou produto. Ex.: Nubank, Banco Inter, C6 Bank, Next, Neon, etc.

() Sim () Não

5 Você possui conta:

- () Apenas com bancos convencionais
 () Apenas com bancos digitais
 () Nenhum dos dois
 () Com bancos digitais e bancos convencionais

6 Se não possuir conta em uma fintechs, segmentada pelos Bancos digitais, considera fazer a abertura de uma no futuro?

() Sim () Não () Já tenho conta digital em algum serviço

7 Qual modelo de conta bancária que utiliza regularmente?

- () Bancos convencionais. Ex.: Bradesco, Banco do Brasil, Sicoob, Caixa, Itaú, etc.
 () Fintechs: bancos digitais Ex.: NuBank, C6 Bank, Inter, Next, etc
 () não possuo conta em nenhum dos dois

8 Na sua opinião: o que mais importa na hora de escolher uma instituição principal?

Instruções da pergunta: Selecione uma ou mais respostas

- () Melhores tarifas/taxas
 () Bom limite de crédito
 () Ser um banco digital, sem agências
 () Ter muitas agências Outros motivos
 () Ser descomplicado
 () Melhor pacote de benefícios Melhores taxas de investimentos
 () Ser marca conhecida
 () Facilidade de acesso

Guanny C. Lima da Silva

LUCAS BEZERRAS BORGES

-) Facilidade e rapidez para a abertura de conta
-) Ter uma conta poupança
-) Bom limite no cheque especial
-) Programa de vantagens
-) Ser inovador/diferente
-) Vantagens em financiamentos
-) Bom limite pré-aprovado de empréstimos

9 O que é mais importante em uma instituição financeira?

Instruções da pergunta: Selecione uma ou mais respostas

-) Segurança
-) Facilidade de saque Agilidade no atendimento
-) Transparência
-) Bons canais de atendimento
-) Ser flexível na concessão de crédito
-) Privacidade
-) Ter alguém sempre disponível
-) Solidez de mercado (atuar à mais tempo)
-) Disponibilidade
-) Sugestão de investimento, adequado ao cenário econômico que vivemos
-) Outros motivos

10 O que te motivaria a trocar de instituição financeira/banco?

Instruções da pergunta: Selecione uma ou mais respostas

-) Mau atendimento
-) Melhores tarifas
-) Segurança de informação e proteção de dados
-) Dificuldades com a tecnologia, utilização do aplicativo, internet banking
-) Não ter que ir a uma agência ou pegar filas
-) Outros
-) Falta de atendimento ou serviços financeiros
-) Falta de contato presencial ou agência física
-) Nada/ não trocaria de banco

Guanny E. Lima da Silva

LUCAS BERNARDES BORGES

TERMO DE COMPROMISSO DE ORIGINALIDADE E RESPONSABILIDADE

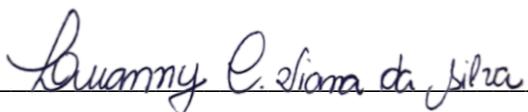
Nós, Luanny Christina Viana da Silva e Lucas Bernardes Borges, aluno (a)s do Curso de Ciências Contábeis declaramos, para os devidos fins, que o trabalho de curso (TC) que elaboramos e ora apresentado, com o título INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: a inovação dos bancos e exigências comportamentais, encontra-se plenamente em conformidade com os critérios técnicos, acadêmicos e científicos de ORIGINALIDADE.

Nesse sentido, declaramos, para os devidos fins, que o referido trabalho foi elaborado com base nas nossas próprias palavras, ideias, opiniões e juízos de valor deste, não havendo nele, por exemplo, reprodução de ideias e/ou palavras de outra pessoa como se minhas fossem, ou sem que estejam corretamente indicadas e referenciadas.

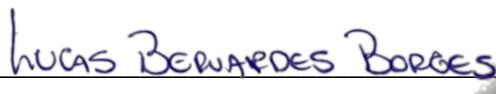
Declaramos ainda estarmos conscientes de que caracteriza a ocorrência de PLÁGIO, e, por conseguinte, acarreta na reprovação deste trabalho: a apresentação de artigo que seja cópia integral de outro trabalho, do próprio autor ou de terceiros; utilização no artigo de ideias e palavras de outras pessoas sem a necessária referência a esse autor; e, a utilização das ideias de outros autores de forma distinta da forma original.

Por fim, declaramos, nos termos do art. 5º, inciso IX, da Constituição Federal, que as opiniões contidas nesse trabalho não coincidem, necessariamente, com as da Faculdade UNA de Catalão.

Catalão (GO), 24 de junho de 2022.



Aluno(a)/Autor: Luanny C. Viana da Silva



Aluno(a)/Autor: Lucas Bernardes Borges