



**CENTRO UNIVERSITÁRIO IBMR  
ÂNIMA EDUCAÇÃO**

**VICTOR RODRIGUES SALLES**

**IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO BANCÁRIO  
BRASILEIRO**

Rio de Janeiro

2022

**VICTOR RODRIGUES SALLES**

# **IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Graduação em Ciências Econômicas, do Instituto Brasileiro de Medicina Física e Reabilitação, da Ânime Educação, como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador: Me Ricardo Pereira Barbosa

Rio de Janeiro

2022

## CATALOGAÇÃO NA FONTE

Salles, Victor Rodrigues.

S168i                    O impacto dos bancos digitais no mercado bancário brasileiro.  
[manuscrito] / Victor Rodrigues Salles. Rio de Janeiro. -2022.

60 f.

Monografia (graduação) - Centro Universitário IBMR - Curso de  
Ciências Econômicas, Rio de Janeiro, 2022.

Orientador: Ricardo Pereira Barbosa.

1. Bancos digitais. 2. Mercado bancário. 3. Cartão de crédito. I. Barbosa,  
Ricardo Pereira. (Orient.). II. Centro Universitário IBMR. III. Título.

CDD: 330

VICTOR RODRIGUES SALLES

**IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO BANCÁRIO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel, aprovado em sua forma final pelo curso de Ciências Econômicas do Centro Universitário IBMR.

**Rio de Janeiro, 9 de dezembro de 2022.**

**Banca Examinadora:**

---

Prof. e Orientador Me. Ricardo Pereira Barbosa

---

Prof. Me. Wagner Fernandes dos Santos

---

Prof. Me. Leidsangela Santos Silva

Rio de Janeiro

2022

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre fizeram de tudo pela minha educação. Aos meus avós, por sempre terem me dado o apoio necessário durante minha vida.

À minha namorada Pâmela, que esteve comigo nos momentos mais difíceis dessa jornada e sempre me incentivando a seguir em frente.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao meu pai, Fábio Salles Dias da Rocha, e à minha mãe, Ana Cristina Rodrigues da Silva, à minha família e aos meus amigos por terem plena confiança na minha capacidade e por me impedirem de desistir nos momentos difíceis.

À minha namorada, Pâmela Silva de Almeida, por ter estado ao meu lado mesmo nos momentos mais difíceis que passei, por não ter me deixado desistir e por ter sempre colocado meus objetivos em foco.

Ao meu orientador, professor Ricardo Barbosa, por ter confiado na minha capacidade e dedicação, mesmo tendo tão pouco tempo para a realização deste trabalho.

Ao meu professor, Wagner Ferndandes dos Santos, que se dedicou ao máximo para me auxiliar nesse trabalho desde o início, e sempre me motivou e me deu suporte ao longo do trabalho.

À minha colega de turma, Mariana Lage, que me deu auxílio ao longo do trabalho.

Ao meu amigo, Mateus Rocha, pelas incontáveis impressões do meu trabalho.

À minha tia, Mônica Salles, por me auxiliar em deixar o trabalho com um caráter mais científico.

“O verdadeiro objetivo da guerra é a paz”

Sun Tzu

## RESUMO

Os bancos digitais são bancos que funcionam de modo totalmente virtual, sendo principalmente acessado pelos celulares e veem crescendo consideravelmente e sendo cada vez mais populares, se tornando uma alternativa aos bancos tradicionais. O trabalho buscou de maneira geral identificar as mudanças causadas por sua presença, partindo de um entendimento sobre a economia brasileira e sobre o mercado bancário, tendo como objetivos específicos: i) reconhecer as mudanças causadas pelos bancos digitais; ii) investigar o perfil de seus usuários; iii) observar a relação dos brasileiros com os bancos tradicionais. No mais, o trabalho de pesquisa mostra o surgimento da economia brasileira, do primeiro banco nacional e como surgiu o primeiro cartão de crédito. No que diz respeito à metodologia, adotou-se o método de pesquisa qualitativa e quantitativa. A pesquisa quanto aos fins é classificada como exploratória, e quanto aos meios baseou-se no método de questionário para que os caminhos da pesquisa fossem percorridos.

**Palavras-chave:** Bancos digitais. Mercado Bancário. Cartão de crédito.

## **ABSTRACT**

Digital banks are banks that operate in a completely virtual way, being mainly accessed by cell phones and have been growing considerably and becoming increasingly popular, becoming an alternative to traditional banks. The work generally sought to identify the changes caused by their presence, starting from an understanding of the Brazilian economy and the banking market, with the following specific objectives: i) recognizing the changes caused by digital banks; ii) investigate the profile of its users; iii) observe the relationship between Brazilians and traditional banks. Moreover, the research work shows the emergence of the Brazilian economy, the first national bank and how the first credit card appeared. With regard to methodology, the method of qualitative and quantitative research was adopted. The research in terms of purposes is classified as exploratory, and in terms of means, it was based on the questionnaire method so that the paths of the research could be covered.

**Keywords:** Digital banks. Banking market. Credit Card.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Qual a sua faixa etária? .....	34
Gráfico 2	Você sabe o que é um banco digital? .....	35
Gráfico 3	Marque abaixo em quais bancos você possui conta atualmente? .....	36
Gráfico 4	Você possui cartão de crédito do(s) banco(s) marcado(s) acima? .....	37
Gráfico 5	O banco que você mais usa no seu dia a dia? .....	38
Gráfico 6	Para você, qual o maior diferencial dos bancos digitais para os bancos tradicionais? .....	39
Gráfico 7	Para você, qual o maior diferencial dos bancos tradicionais para os bancos digitais? .....	40
Gráfico 8	Qual seu nível de satisfação com os bancos digitais? .....	41
Gráfico 9	Qual seu nível de satisfação com os bancos tradicionais? .....	42
Gráfico 10	Faixa etária x Bancos Digitais .....	45
Gráfico 11	Faixa etária x Tipos de cartão de crédito .....	46

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>ABECS</b>	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS
<b>AMS</b>	ASSEMBLEIA MUNDIAL DA SAÚDE
<b>BACEN</b>	BANCO CENTRAL DO BRASIL
<b>CMN</b>	CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL
<b>EMBRAPA</b>	EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA
<b>FEBRABAN</b>	FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS
<b>OPAS</b>	ORGANIZAÇÃO PAN AMERICANA DE SAÚDE
<b>OPEP</b>	ORGANIZAÇÃO DOS PAÍSES EXPORTADORES DE PETRÓLEO
<b>OMS</b>	ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
<b>PAEG</b>	PLANO DE AÇÃO ECONÔMICA DO GOVERNO
<b>PEA</b>	POPULAÇÃO ECONOMICAMENTE ATIVA
<b>PROER</b>	PROGRAMA DE INCENTIVO À REDUÇÃO DO SETOR PÚBLICO ESTADUAL NA ATIVIDADE BANCÁRIA
<b>PROES</b>	PROGRAMA DE INCENTIVO À REDUÇÃO DO SETOR PÚBLICO ESTADUAL NA ATIVIDADE BANCÁRIA
<b>RC4</b>	RAZÃO DE CONCENTRAÇÃO DOS QUATRO MAIORES
<b>RC5</b>	RAZÃO DE CONCENTRAÇÃO DOS CINCO MAIORES
<b>REB</b>	RELATÓRIO DE ECONOMIA BANCÁRIA
<b>SBN</b>	SISTEMA BANCÁRIO NACIONAL
<b>SFH</b>	SISTEMA FINANCEIRO DE HABITAÇÃO
<b>SFN</b>	SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	13
1.1	Objetivo Geral	16
1.1	Objetivos Específicos	16
1.3	Justificativa	16
<b>2</b>	<b>REFERÊNCIAL TEÓRICO</b>	16
2.1	Resumo da história e economia brasileira até o Plano Real	16
2.2	Século XX: a necessidade de crédito para acompanhar a segunda revolução industrial e a origem do cartão de crédito	19
2.2.1	<u>Entrada do cartão de crédito no Brasil</u>	22
2.3	Caracterizando Fintechs do setor de banco digital	23
2.4	Mercado Bancário Nacional: Compreendendo seu nascimento e desenvolvimento	26
2.4.1	<u>Como a pandemia de Covid-19 ajudou a impulsionar o uso dos bancos digitais</u>	31
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	32
3.1	Tipologia da pesquisa	32
3.2	Coleta e Seleção de Dados	33
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	34
4.1	Compreendendo o perfil dos respondentes	34
4.2	As percepções dos respondentes acerca das diferenças entre os tipos de bancos	39
4.3	Nível de satisfação dos clientes com seus bancos	42
4.4	Correlacionando os gráficos	44
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	47
	<b>REFERÊNCIAS</b>	49
	<b>APÊNDICE A</b>	55

## 1 INTRODUÇÃO

O estudo da economia é muito importante para entender como uma sociedade se forma, organiza e evolui. Entender como funciona a economia de um país implica em saber os rumos que ela está tomando e o efeito prático das políticas implementadas pelo governo.

Durante a maior parte da história, para adquirir-se algo, era preciso trocá-lo por algo do interesse de quem o possuía ou oferecer dinheiro (entende-se por dinheiro qualquer bem econômico usado para trocas entre partes, como papel moeda, moedas de prata ou ouro etc.) (BACEN, 2002). Isso gerava algumas complicações para os envolvidos, como várias moedas existentes dentro de uma mesma região, preferência de cada vendedor por determinada moeda (como moedas de ouro ou de prata), etc.

Lopes e Rosseti (2002) definem a moeda como o instrumento que dá fluidez às transações de bens e serviços, pois transita entre os indivíduos e as empresas. Para Carvalho et al. (2000, p. 2), “[...] a moeda é um objeto que responde a uma necessidade social decorrente da divisão do trabalho” e Mankiw (2005, p 628) define como “[...] o conjunto de ativos da economia que as pessoas usam regularmente para comprar bens e serviços de outras pessoas”.

A economia como conhecemos hoje se originou no século XVIII com o economista Adam Smith, após a publicação de seu livro *A Riqueza das Nações*, em 1776. Outros pensadores como David Ricardo e Thomas Malthus também tiveram um forte impacto no pensamento econômico clássico, formando a base para a organização econômica atual.

Com o desenvolvimento tecnológico do século XX, consolidado pela segunda revolução industrial, houve uma significativa mudança na forma como as riquezas de um indivíduo podem ser geridas, havendo uma gama de possibilidades diferentes, como formas distintas de investimentos, poupanças e, principalmente, de gastar.

Uma das principais mudanças foi a criação do cartão de crédito, nos Estados Unidos em 1950 e, junto a ele, o aumento do fornecimento de linhas de crédito. A ideia de gastos atuais com pagamentos futuros não é nova, pois muitas empresas já praticavam essa política de pagamento com seus melhores clientes, porém, a universalização do fornecimento de crédito entre diferentes classes sociais é sem

precedentes. Algo relativamente simples, mas com um impacto profundo na economia, permitindo um maior gasto por parte das famílias e dos indivíduos e, ao mesmo tempo, mantendo a movimentação da economia.

Após a criação do cartão de crédito, houve uma forte virtualização do dinheiro ao longo dos anos, com cada vez mais pessoas dando preferência ao uso de cartões de crédito e débito e ao dinheiro em contas virtuais ao uso de papel moeda, situação essa que foi agravada após o início da pandemia do Covid – 19. Essa tendência foi amplificada após o início da pandemia do Covid – 19, onde as compras pela internet deram um enorme salto em relação aos anos anteriores devido a consolidação das compras online, somadas ao distanciamento obrigatório.

De acordo com a Organização Pan Americana de Saúde (OPAS), em 2019 a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada acerca da circulação de um novo vírus na cidade de Wuhan, China. Identificado como um integrante da família do coronavírus e nomeado cientificamente de SARS-CoV-2, o mundo era apresentado ao COVID-19.

No mesmo ano de 2019, se inicia a epidemia em Wuhan que rapidamente se espalhou pela China e, posteriormente, pelo mundo. A OMS, em março de 2020, declarou o COVID-19 como uma pandemia. De acordo com a própria, se define uma pandemia quando um agente patogênico atinge diversos países ou continentes com um alto nível de contaminação.

Por causa da pandemia de COVID-19, houve uma forte necessidade de uma rápida adaptação ao distanciamento, que foi comumente chamado de “novo normal”, com a adoção do home office (trabalho de casa), do lockdown (imposição governamental para forçar o isolamento social) e o isolamento social voluntário.

Nessa nova realidade, muitas pessoas mudaram seus hábitos de consumo, seja nos bens adquiridos, serviços utilizados e nas formas de pagamentos. Os pagamentos por meios eletrônicos como o PIX ou o cartão de crédito foram amplamente usados, dado a necessidade de distanciamento social e as preferências por compras online.

Para demonstrar essa mudança, uma pesquisa feita pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) aponta o crescimento de 30,9% do uso de cartões na internet, totalizando um montante de R\$401,7 bilhões movimentados entre janeiro e setembro de 2021.

No Brasil, de acordo com o Banco Central (2020), há cinco grandes bancos que detêm 77,5% do mercado financeiro. Essa concentração gera consequências negativas para seus clientes, como maior custo de operação, redução da qualidade do serviço prestado e aumento da burocracia.

As *Fintech* nasceram nesse contexto de inovação tecnológica da economia e ganharam força durante a pandemia, trazendo todo um sistema virtual, que permite que toda e qualquer operação disponível seja feita quase que exclusivamente pelo celular, além de mudanças importantíssimas como anular as taxas bancárias de transferências (FINTECH, 2019).

*Fintech* surge da junção das palavras “Financial” e “Technology” (tecnologia financeira, traduzindo do inglês). Segundo o próprio *Nubank*<sup>1</sup>(2020), esse termo é usado para se referir a startups<sup>2</sup> ou empresas cujo principal diferencial do setor mais tradicional é o uso da tecnologia.

Essas empresas atuam áreas bastante diversas, como bancos digitais, que serão o objeto de pesquisa deste trabalho, setor imobiliário, gestão de investimentos, criptomoedas entre outros, como foi bem detalhado por Caciatori Jr e Cherobim (2021).

A partir desse entendimento, o trabalho se propõe a responder a seguinte questão: Qual o impacto que essas empresas tiveram no mercado bancário ?

---

<sup>1</sup> *Nubank* é uma *Fintech* do ramo de banco digital, atualmente sendo a maior presente no Brasil.

<sup>2</sup> De acordo com o Sebrae (2022): “Um startup é uma empresa nova, até mesmo embrionária ou ainda em fase de constituição, que conta com projetos promissores, ligados à pesquisa, investigação e desenvolvimento de ideias inovadoras. Por ser jovem e estar implantando uma ideia no mercado, outra característica dos startups é possuir risco envolvido no negócio. Mas, apesar disso, são empreendimentos com baixos custos iniciais e são altamente escaláveis, ou seja, possuem uma expectativa de crescimento muito grande quando dão certo. Algumas empresas já solidificadas no mercado e líderes em seus segmentos, como o Google, a Yahoo e o Ebay, também são consideradas startups.”

## 1.1 Objetivo Geral

- Apontar o impacto que os bancos digitais causaram ao entrar no mercado bancário

## 1.2 Objetivos específicos

- Reconhecer as mudanças causadas pelos bancos digitais
- Investigar o comportamento de seus usuários
- Observar a relação dos brasileiros com os bancos tradicionais

## 1.3 Justificativa

O presente trabalho se justifica pelo impacto que essas empresas veem tendo em diversos setores e na economia como um todo. Além disso, há pouco acervo sobre o assunto, dado o quão recente é o desenvolvimento das *Fintech*.

Este trabalho será dividido em 5 seções, a começar pela introdução contextualizando o tema da pesquisa; (II) em sequência um referencial teórico subdivido em três subseções detalhando o caminho a ser percorrido; (III) uma metodologia onde será detalhada a tipologia de pesquisa e coleta de dados; (IV) uma análise acerca de dados coletados; (V) as considerações finais acerca do trabalho de pesquisa.

## 2 Referencial teórico

Para responder o problema de pesquisa, o trabalho irá trilhar o seguinte referencial teórico desmembrado em quatro subseções: i) Resumo da história e economia brasileira até o Plano Real; ii) Século XX: a necessidade de crédito para acompanhar a segunda revolução industrial e a origem do cartão de crédito; iii) Caracterizando Fintechs do setor de banco digital; iv) Mercado Bancário Nacional: Compreendendo seu nascimento e desenvolvimento

## 2.1 Resumo da história e economia brasileira até o Plano Real

Começamos nossa jornada pela história brasileira, em 22 de janeiro de 1808, ano de fundação do Banco do Brasil, banco que funciona até os dias de hoje e é um dos cinco maiores do país, com quase dois trilhões de reais em ativos, de acordo com o site *InfoMoney* (2022).

Em 7 de setembro de 1822 foi declarada a independência do Brasil, terminando de vez o laço colonial com Portugal, mantendo a monarquia e gerando a primeira dívida nacional, cerca de 2 milhões de libras foram emprestadas pela Inglaterra para o pagamento da indenização à Portugal (NOVO, 2022).

De acordo com Macedo (2019), com a Revolução Industrial avançando na Inglaterra, cada vez mais a demanda por algodão aumentava, para suprir toda a produção da indústria têxtil inglesa, dando início ao novo ciclo econômico brasileiro. O novo centro comercial agora se concentrava nos estados de Pernambuco, Bahia, São Paulo e Ceará, onde ocorria a produção e era exportado para o Rio de Janeiro, para ser vendido para Inglaterra e outros países da Europa.

Com a instauração da Lei Áurea e a abolição da escravatura em 1888, houve uma crise de mão de obra, já que a maior parte utilizada nas plantações do país era escravizada. Houve uma grande rejeição à Lei, pois grande parte da elite via as pessoas escravizadas como uma forma de riqueza, um bem material a ser possuído. De acordo com Furtado (2005), as pessoas escravizadas, agora livres, tiveram grandes dificuldades para sobreviver, já que não houve um projeto de redistribuição de renda adequado que favorecesse essa parcela da população, forçando a aceitação de salários baixos e más condições de trabalho, o que trará consequências que podem ser vistas até os dias atuais.

Furtado (2005) afirma que, a partir de 1930, com a ascensão de Getúlio Vargas ao poder, deu-se início a um processo de intensificação da industrialização, com a abertura de mercado e uma série de políticas para permitir a entrada de empresas estrangeiras no mercado nacional. Apesar disso, manteve-se a produção de café e o poder dos grandes produtores cafeeiros, mesmo com as quedas nas vendas internacionais entre os anos de 1927 e 1929. Tamanha era a intervenção estatal em defesa dos produtores de café que a partir de 1931, um ano após a ascensão de Vargas, houve a queima de sacas de café excedentes para a manutenção dos preços. Essa política vigorou até meados de 1944.

O governo Vargas, tanto no primeiro entre 1930 e 1945 quanto no segundo, em 1950 até 1954, também foi marcado pela criação de diversas estatais, como a Petrobrás, que atualmente é a maior empresa do Brasil com um valor de mercado estimado em oitenta e quatro bilhões de dólares, e a Companhia Vale do Rio Doce, atualmente chamada apenas de Vale, possui um valor de mercado estimado em cerca de oitenta e dois bilhões de dólares (FORBES, 2022). São, respectivamente, a maior e a terceira maior empresa da América Latina.

Ao fim do ano de 1945, deu-se início à Quarta República Brasileira, que durou 21 anos, com diversos presidentes eleitos democraticamente. Um deles foi Juscelino Kubitschek, cujo governo propôs um projeto nomeado de Plano de Metas, que priorizava investimentos em setores específicos da economia, como o setor automotivo e o desenvolvimento da malha rodoviária, o que prejudicou o desenvolvimento de outros modais de transporte. Também foi em seu governo que houve a mudança da capital brasileira, deixando de ser no Rio de Janeiro para ser a recém-criada Brasília, inaugurada em 1960, que ajudou no desenvolvimento de regiões mais ao interior do país ao custo de um alto endividamento e crescimento da inflação (CARVALHO, 2021)

Nos anos seguintes, mais especificamente em 1 de abril de 1964, ocorre um golpe militar e a instauração de uma ditadura, que durou até 15 de março de 1985 (SILVA, 2021). O autor complementa sobre o período seguinte, na gestão do Castelo Branco, entre 1964 e 1967, foi criado o Programa de Ação Econômica do Governo (PAEG), que incentivava as exportações, abertura ao capital estrangeiro e reformas tributárias, fiscais e financeiras. Esse programa casou o chamado “milagre econômico”, no qual o PIB brasileiro chegou a crescer 11%. Nesse momento também foi marcado com a criação do Banco Central do Brasil e a realização de obras públicas, como a ponte Rio-Niterói e a Usina de Itaipu.

Na visão das autoras Schwarcz e Starling (2015) o programa apresentava subsídio governamental, diversificação das exportações e a desnacionalização da economia com a entrada de empresas estrangeiras no mercado, além do controle do reajuste de preços e a centralização da fixação dos reajustes salariais.

Para Bezerra (2022), o fim do “milagre econômico” ocorre em 1973, com o Primeiro Choque do Petróleo, com o preço do barril quadruplicando, quando a Organização dos Países Exportadores de Petróleo (OPEP), maiores produtores do mundo, decidiu diminuir sua produção como boicote aos países aliados de Israel.

Como retaliação dos Estados Unidos, houve o aumento das taxas de juros internacional. Dessa forma, todo o crescimento brasileiro foi interrompido e sua dívida cresceu de modo desenfreado. Apesar do crescimento extraordinário, ao final, a economia tomou rumos negativos e desagradáveis, como o aumento da dívida externa e maior dependência de empréstimos estrangeiros. Esse período teve uma notável notoriedade negativa, sendo chamado de "década perdida".

Em meados de 1970 a soja começa a ter uma maior importância na economia nacional, com grande concentração da produção nos três estados da região Sul: Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, chegando a um total nacional de quinze milhões de toneladas em 1979. (EMBRAPA, 2021).

A década de 1990 se iniciava com alta inflação, baixo índice de crescimento do PIB e uma dívida externa que não parava de crescer. Em 1994 é implementado o Plano Real durante a gestão de Itamar Franco, com uma série de medidas que visavam equilibrar a economia brasileira, sendo alguma delas as privatizações, desindexação da economia, equilíbrio fiscal e abertura econômica.

Na visão do economista Sayad (1995):

O sucesso político de todos os planos de estabilização, e em especial o sucesso político do Plano Real, o único de longa duração, deve ser atribuído ao restabelecimento da ordem econômica e não ao fim do "imposto inflacionário". A maioria da população apoia Estados eficazes, mesmo que autoritários ou ditatoriais. Analogamente, a população apoia o fim da inflação, independentemente dos ganhos de imposto inflacionário.

## **2.2 Século XX: a necessidade de crédito para acompanhar a segunda revolução industrial e a origem do cartão de crédito**

Antes de falarmos sobre a Segunda Revolução Industrial, é importante que saibamos o que é uma revolução industrial e sobre sua predecessora, a Primeira Revolução Industrial.

Uma revolução é caracterizada por uma mudança radical de determinada estrutura, geralmente relacionada à política e sociedade, mas também sendo utilizada para outras partes, como tecnologia (FERNANDES, 2020). Portanto, entende-se a Revolução Industrial como uma mudança radical no processo produtivo industrial, nos diversos tópicos relacionados, como matriz energética, matérias primas, formas e técnicas de produção. Marson (2014) afirma que

historicamente a indústria foi o fator mais poderoso de aceleração do crescimento econômico.

Dito isso, a Primeira Revolução Industrial tem seu nascimento em solo inglês, por volta de 1760. A Inglaterra teve o pioneirismo industrial devido alguns fatores previamente existentes no país, como uma burguesia com capital suficiente para investir em inovação, facilidade de comércio marítimo e abundância de matérias prima necessárias para o processo industrial, como carvão e ferro, principalmente (BOETTCHER, 2015).

A indústria que teve destaque nesse período foi a têxtil, com o surgimento de máquinas que automatizaram o processo de tear, que facilitou e agilizou o processo de fabricação de tecidos para a exportação. Criou-se uma divisão de classes sociais, os burgueses, donos das fábricas, e o proletariado, os trabalhadores das fábricas, que existiam em grande quantidade. A Revolução rapidamente se expandiu e outros países começaram a mecanizar suas fábricas visando ter todos os benefícios por elas gerado. Esse processo ficou conhecido por importantes invenções, que provocaram a evolução do setor produtivo e de transporte. Descobria-se a utilidade do carvão como fonte de energia e então a descoberta da máquina a vapor e a locomotiva (VENTURELLI, 2017).

A Segunda Revolução Industrial começou entre 1850 e 1870. Seu início também foi na Inglaterra, sendo um novo passo no avanço tecnológico industrial. Houve mudanças em vários aspectos, como a mudança da matriz energético, tendo o petróleo substituído o carvão, o aço ao ferro e a eletricidade no lugar do vapor. Nesse período, Henry Ford criava o fordismo, um sistema de produção em massa padronizado, que permita uma grande produção com um nível de qualidade praticamente igual em todos os produtos e com um custo calculável e previsível. (BOETTCHER, 2015). A união do avanço tecnológico com as novas mudanças que surgiram proporcionou a produção em massa e um maior nível de automação nas fábricas.

De acordo com Sousa (2020), como consequência, ambas revoluções proporcionaram grandes mudanças na economia. O surgimento de novas máquinas e novas formas de produção que surgiram nesse período resultaram em um processo de expansão industrial, com um aumento da considerável da produção, além da diminuição do tempo necessário para a confecção de cada item, tiveram um impacto profundo não apenas no setor industrial.

Com todo esse avanço industrial, outros dois setores cresceram juntos, o de transporte e o energético, já que era necessário fornecer energia para as fábricas e escoar a produção pelo país e internacionalmente. Todo esse crescimento e expansão requeriam um alto valor investido e que demoravam a ser pago. Tornava-se necessário o fornecimento de crédito para que o ideal expansionista se tornasse realidade.

Antes de prosseguir, precisamos entender a definição de crédito. Para Santos (2000, p. 15) "crédito refere-se à troca de um valor presente por uma promessa de reembolso futuro, não necessariamente certa". Sandroni (2003) diz que crédito é uma transação comercial em que um comprador recebe imediatamente um bem ou serviço adquirido, mas só fará o pagamento depois de um tempo determinado. Essa transação pode também envolver apenas dinheiro.

Podemos então entender crédito então como um recurso extra, geralmente fornecido por bancos, que permite um gasto imediato com uma promessa de pagamento futuro acrescido de juros, que compensar o tempo e o risco envolvidos na operação.

Dado esse contexto de crescimento industrial e, por consequência, consumista, nasce a ideia de um cartão de crédito. Costa, et al. (2010), descrevem bem a origem e sua evolução. No dia 8 de fevereiro de 1949, nos Estados Unidos, o advogado *Frank Macnamara* estava num jantar com seus amigos *Matty Simmons* e *Ralph Scheiner* e, ao pedir a conta, perceberam que estavam sem dinheiro. Isso lhes deu a ideia de um projeto que as pessoas que poderiam pagar a conta do restaurante sem precisar usar dinheiro ou cheque. Nesse projeto, surgiu o cartão de crédito *Diners Club* em 1950, com cerca de duzentos associados e era aceito em 27 restaurantes.

Em um ano após sua criação já contava com quarenta e dois mil associados, se expandindo para outras cidades, sendo aceito em quatrocentos restaurantes e em outros estabelecimentos, como hotéis e locadoras. De acordo com os autores citados previamente, a partir da segunda metade de 1950, o *Diners Club* alcançou a internacionalização.

Segundo os autores previamente citados, a empresa American Express, que era pioneira em ordem de pagamentos e cheques de viagem, tinha receio de que o cartão de crédito virasse uma ameaça em potencial ao seu negócio, substituindo o cheque. Com isso, entrou no mercado em 1958, criando o *American Express Card*,

que teve já teve uma recepção bem maior que seu adversário, tendo um total de quinhentos mil associados e aceito em trinta mil estabelecimentos, entretanto, o número de pessoas que começaram a criar dívidas se tornou expressivo.

Em 1958, o *Bank of America*, um dos maiores bancos do mundo na época, lançava seu produto, chamado de *BankAmericard*, que tinha como seu maior diferencial o pagamento a prazo. Nascia nesse ano uma das características mais importantes que o cartão de crédito oferece.

Esse setor crescia ano após ano, tendo em vista seus benefícios e o crescimento do consumo nos Estados Unidos, fazendo com que outros bancos criassem os seus próprios cartões, mas precisam ainda lidar com o alto nível de inadimplência e fraudes, além de problemas relacionados à tecnologia, bastante limitada até então, que tornavam os serviços fossem lentos e caros. A partir de 1970, o avanço tecnológico que vinha acontecendo e a solidificação do setor permitiram que houvesse sistemas mais rápidos e eficazes, e com uma maior segurança também.

Na visão de Costa, et al (2010), o desenvolvimento tecnológico na parte de hardware e de software foram fundamentais para a evolução do cartão de crédito, principalmente no aspecto global.

### **2.2.1 Entrada do cartão de crédito no Brasil**

Costa, et al (2010) também discorrem sobre a chegada do cartão de crédito em território nacional, que ocorre em 1956, com o empresário tcheco Haus Tauber, seis anos após o lançamento nos Estados Unidos. Haus negociou com a Diners Club para ter exclusividade na oferta de cartão de crédito no Brasil por dois anos. Em 1968, dois anos após o lançamento do cartão Diners Club, o banco Bradesco põe seu cartão próprio em circulação

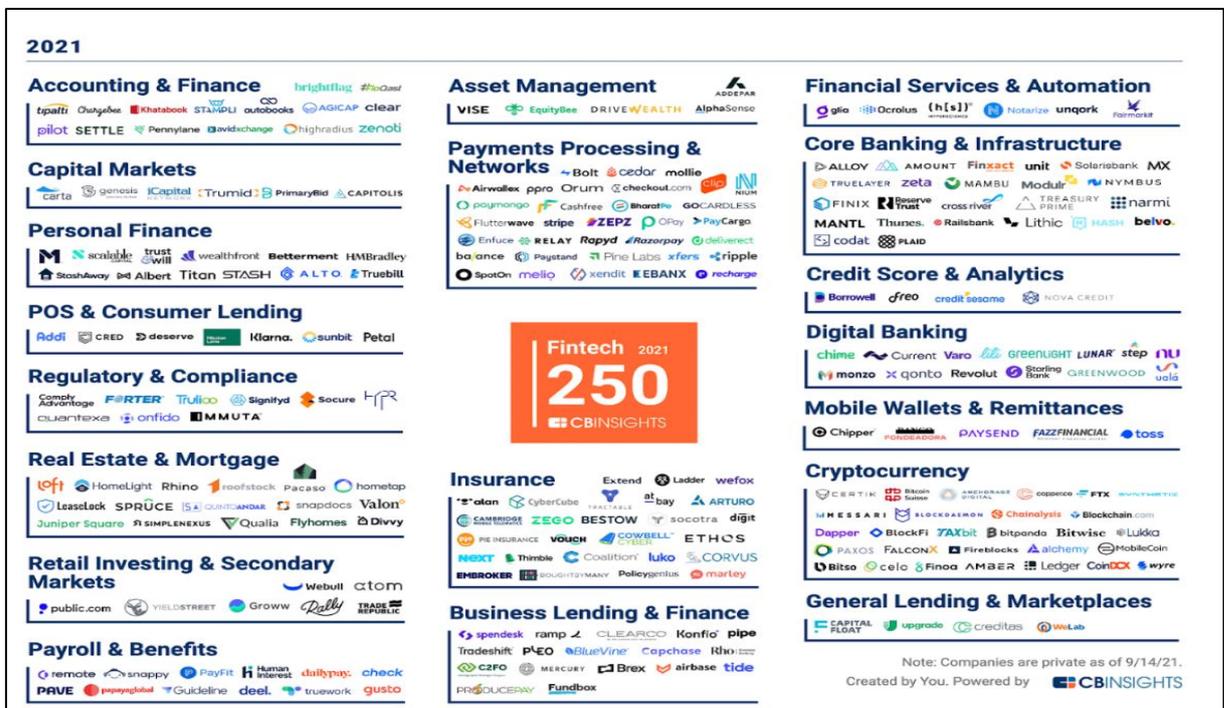
Ocorreu um processo no Brasil diferente do que ocorreu nos Estados Unidos. Enquanto lá ocorria uma significativa disseminação do uso de cartão de crédito, aqui o mercado não tinha se mostrado tão simpático, por motivos que os autores citam, sendo alguns deles o grau de urbanização do país, a população economicamente ativa jovem, o poder aquisitivo e a distribuição de renda brasileira.

## 2.3 Caracterizando *Fintechs* do setor de banco digital

Diferentemente do que se pode achar, as *Fintech* não são exclusivas do setor bancário ou financeiro. Há diferentes campos de atuação, como criptomoedas, banco digital, mercado de capital, seguros e até mesmo no setor imobiliário, como o Quinto Andar.

A figura abaixo destaca algumas empresas premiadas pelo CB Insights, uma empresa privada norte-americana de análise de negócios e banco de dados global, como destaques de seus respectivos setores.

Figura 1 - Setores de atuação das *Fintech*



Fonte: Retirado do site da CB Insights

Caciatori Jr e Cherobim (2021) realizaram um extenso trabalho no qual dividem as *Fintechs* em nove categorias: Pagamentos, Intercâmbio, Empréstimo e Financiamento, Seguro, Gestão de Investimentos, Consultoria, B2B, Bancos Digitais e Outros.

A seguir, veremos como os autores definem cada categoria, de forma mais resumida:

Bancos Digitais - Empresas que se posicionam como bancos digitais ou desenvolvem soluções digitais para posicionar digitalmente as instituições tradicionais;

Pagamento: A categoria pagamento envolve modelos de negócios que fornecem soluções de pagamento novas e inovadoras, como sistemas de pagamento móvel, carteiras eletrônicas, cobrança, transferências domésticas e criptomoedas;

Intercâmbio - Empresas que desenvolvem plataformas e soluções digitais para melhorar a eficiência e relacionamento com clientes para o mercado de câmbio e remessas internacionais, transferência internacional de dinheiro e software de rastreamento;

Empréstimo e Financiamento - Empresas e plataformas digitais que viabilizam empréstimos e financiamentos para pessoas físicas, aquisição de bens, redução de custos financeiros, crédito pessoal, crédito consignado e capital de giro;

Seguro - Empresas que desenvolvem plataformas e soluções digitais para melhorar o nível de serviço e oferecem seguros diversos, e fornece análise de dados e software para seguradoras;

Gestão de Investimentos - Os investimentos digitais apoiam indivíduos ou instituições nas decisões de investimento e na organização das transações de investimento necessárias por conta própria, utilizando os respectivos dispositivos e tecnologias;

Consultoria - Empresas que oferecem soluções focadas na oferta e facilitação na tomada de decisão sobre investimentos e ferramentas para gerenciamento de contas e acompanhamento de contas pessoais e/ou de crédito, sistemas e programas informatizados que fornecem assessoria automatizada de investimentos aos clientes ou gestores de portfólio;

B2B - Serviços prestados para outras empresas e não diretamente para o cliente final. Essa categoria envolve soluções envolvendo mercado de capitais, segurança cibernética, análise de dados, gerenciamento de risco;

Outros - Empresas citadas por alguns autores como no contexto das *Fintech*, mas não diretamente relacionadas aos exemplos anteriores. Exemplos destas empresas incluem monetização, imóveis e programas de fidelidade;

Com essas informações em mente, focaremos no setor de bancos digitais. Os bancos digitais são caracterizados pela utilização de aplicativos para o fornecimento de seus serviços, muitas vezes sendo facilitadores e inovadores. Todo o processo de abertura de conta e utilização do aplicativo é *online*, incluindo o suporte ao cliente, sem que exista qualquer agência bancária física. Uma das principais características dessas *Fintechs* que atraiu muitos clientes é o fato de a conta ser gratuita e o cartão de crédito sem anuidade, independente do uso, o que se diferenciava dos bancos tradicionais, que tinham um custo de manutenção que podia variar de acordo com o tipo de conta escolhida (PUCRS, 2020).

Outra característica importante a ser citada é a transferência gratuita entre contas, de qualquer agência, diferente dos bancos tradicionais, as transferências eram pagas, exceto para contas do mesmo banco. No início da pandemia de COVID-19, o governo brasileiro criou o PIX, o sistema de transferência instantâneo entre contas e gratuito, que teve uma grande aceitação por parte da população, tanto pela praticidade de uso quanto pela segurança de pagamento sem contato físico, especialmente em um período de pandemia e distanciamento social (BACEN, 2021).

Um ponto importante a ser destacado é que um banco digital é diferente de um banco digitalizado. De acordo com o *Nubank* (2022), um banco digitalizado é um banco tradicional que oferece aplicativo *online* ou *internet banking*<sup>3</sup> e o banco digital, como explicado anteriormente, funciona por completo pela internet.

---

<sup>3</sup> *Internet banking* é a possibilidade de acessar o conteúdo da sua conta bancária pelo computador, como saldo, serviços da conta etc. (NUBANK, 2022).

## **2.4 Mercado Bancário Nacional: Compreendendo seu nascimento e desenvolvimento**

Segundo o Banco Central do Brasil (2004), criação do mercado bancário brasileiro é o momento de criação do Banco do Brasil em 1808, por Dom João VI, no ano de sua chegada. Nos anos seguintes, em 1861, foi criado os bancos Caixa Econômica e do Monte Socorro do Rio de Janeiro, que foram instituições precursoras da Caixa Econômica Federal, que é atualmente um dos maiores bancos nacionais.

Neto (2004) discorre sobre as caixas econômicas e os montes de socorro:

Os depósitos realizados nas caixas econômicas tinham um limite máximo por cliente e contavam com a garantia do Tesouro. Os recursos depositados eram entregues à Estação do Ministério da Fazenda designada pelo governo e remunerados à taxa de juros de 6% ao ano, acumulados semestralmente, podendo essa ser alterada quando conveniente. Suas operações estavam isentas de ônus fiscais, notadamente do imposto do selo, então vigente. Os montes de socorro realizavam empréstimos sobre penhor, a prazo nunca superior a nove meses. Os recursos desses empréstimos provinham das caixas econômicas e do governo ou de doações e legados de particulares. Além de prestar apoio à economia popular, as caixas econômicas somente poderiam destinar seus depósitos à aquisição de apólices da dívida pública ou ao financiamento de despesas do Estado, o que veio a constituir, em algumas oportunidades, uma fonte não desprezível de financiamento ao governo central.

No ano de 1888, o Rio de Janeiro concentrava 80% dos depósitos bancárias, sendo que existiam 68 agências bancárias no país, sendo uma agência para cada 22.573 habitantes no Rio de Janeiro e no resto do país, uma para cada 232.558 habitantes (FRANCO, 1989).

Para Müller (2004), o surgimento dos bancos no Rio de Janeiro deveu-se, de um lado, por conta da necessidade de valorização do capital mercantil e, de outro, pela tradição da capital de se constituir como a dos negócios portugueses no Brasil desde o período colonial, durante a instalação do Império e, posteriormente, da instituição da República.

Durante o período de transição entre a Monarquia para a República, entre 1889 e 1891, no governo de Deodoro da Fonseca, o ministro da fazenda Rui Barbosa aumenta a emissão de papel-moeda, o que permitiu o aumento do crescimento econômico, além facilitar empréstimos para industrialização e recuperação econômica do país. Essa oferta de crédito facilitado gerou inflação e

gerou uma desorganização econômica, sendo conhecida como Crise do Encilhamento (CARVALHO, 1987).

Como consequência, a crise financeira teve um forte impacto negativo para os bancos pequenos, resultando na expansão dos bancos estrangeiros, mais bem estruturados e de maior porte. Na visão de Cano (1998, p. 85), os bancos estrangeiros tiveram um domínio no mercado bancário, como pode-se ver a seguir:

Desde meados da primeira década do século XX, os bancos estrangeiros detinham plena hegemonia sobre o mercado bancário do país. A título de exemplo, entre 1906 e 1914, observa-se um expressivo crescimento da participação dos bancos estrangeiros em São Paulo, tendo seu ápice em 1910, quando dos quatorze bancos existentes em São Paulo, sete eram estrangeiros, detendo 70% dos ativos bancários.

Durante a década de 1920, o mercado bancário seguia as tendências que se difundiam no Rio de Janeiro e em São Paulo. O comportamento do mercado bancário em São Paulo expressava a tendência dos demais estados. Para Saes (1997), um indicador de sua relevância é a relação entre os depósitos nos bancos de São Paulo frente ao total de depósitos existentes no país. Entre 1925 e 1929 a proporção acusa uma média anual de 43,4%.

Também nessa época, durante o governo de Epitácio Pessoa, deu-se início à uma maior normatização das atividades bancárias e o governo, vendo a necessidade de fiscalizar e reduzir os riscos envolvidos nesse setor, criou uma série de regras, tanto de aspectos burocráticos quanto operacionais, para o funcionamento dos bancos, além de cancelar recursos para dar o apoio à rede bancária (CHAVANTES, 2007).

Tamanha foi a importância dessas reformas que durante a Crise de 1929, o sistema bancário não foi tão afetado quanto em outros países, dado a repercussão negativa que esse evento teve. O governo também adotou medidas econômicas após 1930 para reduzir os impactos da crise.

Todas as medidas tomadas no período de 1920 deram certa estabilidade ao setor, mas o mantiveram estagnado. Na visão de Carvalho (2007), dado o temor e o risco que o setor apresentava, pouco incentivo foi dado para inovação e concorrência, sendo que entre 1946 e 1960, apenas sete bancos estrangeiros entraram no mercado nacional (CORAZZA, 2001). No ano de 1960 foi criado o Sistema Bancário Nacional. Em 1964, surgia outra reforma bancária, seguindo o Plano de Ação Econômica do Governo (PAEG), onde foi criado o Conselho

Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil (BACEN). O PAEG foi posto em prática durante do regime militar da época, dando destaque ao financiamento público e privado, que era visto como atrasado e tornava-se necessário sua modernização para superar a escassez de longo prazo (TAVARES; ASSIS, 1985). Na visão de Paula (1998, p. 89), teve-se como inspiração o sistema financeiro de economias capitalistas mais avançadas, baseado no princípio de “segmentação do mercado financeiro através da especialização das instituições financeiras”.

As instituições financeiras foram divididas em quatro tipos: os bancos comerciais, os bancos de investimento e desenvolvimento, as financeiras e as instituições do Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

Bancos comerciais somente poderiam realizar operações de crédito de curto prazo, captando depósitos à vista. Os bancos de investimento e desenvolvimento, por sua vez, seriam responsáveis pelos empréstimos de longo prazo, a partir da captação de depósitos a prazo e de recursos no exterior. As sociedades de crédito, financiamento e investimento (financeiras) deveriam operar no crédito ao consumidor e em empréstimos pessoais, captando letras de câmbio. Finalmente, as instituições do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) responderiam pelo financiamento habitacional, com base nos recursos obtidos através de depósitos de poupança e de letras imobiliárias (PUGA, 1999, p. 9).

A partir de 1970, houve um processo mundial de desregulamentação do setor e uma redução da presença estatal na economia, seguindo o acordo de Bretton Woods. Isso teve como consequência um processo de internacionalização das instituições financeiras, com mais bancos estrangeiros entrando no mercado brasileiro, levando à uma maior demanda por serviços financeiros, especialmente na esfera internacional (STRACHMAN e VASCONCELOS, 2001).

A década seguinte é feita a nova constituição brasileira, em 1988 e a atividade financeira recebeu um título próprio, nomeado de Título VII – Da ordem econômica e financeira, além de definir que o Sistema Financeiro Nacional (SFN) deveria “ser estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade” e, quanto à sua regulamentação, definiu que ela seria feita mediante leis complementares (TURCZYN, 2005, p. 113). Segundo Corazza (2001) e Camargo (2009), a nova constituição também impedia a entrada de novos bancos estrangeiros no país ou que o capital estrangeiro ampliasse sua participação em instituições bancárias já presentes aqui sem que houvesse interesse do governo.

Os anos 1990 se iniciaram e o Sistema Bancário Nacional era integrado por

poucos bancos estrangeiros e com for presença de bancos públicos, estaduais e federais, com uma concorrência acanhada, com uma grande importância para o crédito direcionado e dependência de receitas inflacionárias para os lucros (ULTREMARE, 2017). Logo após, em 1994, é instituído o Plano Real, como uma tentativa de controlar a inflação e estabilizar a moeda.

De acordo com Corazza (2001), a partir de 1994, houve uma crescente no número de instituições que sofreram algum tipo de ajuste patrimonial, com uma diminuição no número de instituições presentes acompanhada de uma maior concentração no setor. No ano seguinte, o governo lança o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro (PROER), que consistia em linhas de crédito para que instituições financeiras privadas de maior porte adquirissem bancos em dificuldades financeiras e em 1996 era lançado o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES), visando reduzir a presença a presença estatal no mercado bancário (LAURETO; OREIRO, 2010).

Ambos os programas tiveram um forte impacto no setor e resultaram na eliminação de 67 instituições bancárias, entre 1996 e 2003, refletindo o processo de concentração que seguia ocorrendo na época em questão (ARIENTI, 2007).

O início do novo milênio foi marcado por altos e baixos, com um início complicado, dado à uma instabilidade financeira como reflexo da crise argentina e pelo rebaixamento do país pelas agências de risco internacionais, além das eleições que ocorriam naquele ano. A incerteza dominava o país à época, o que resultou em uma redução dos investimentos internacionais e em uma disparidade entre o real e o dólar, numa relação de R\$3,81 para US\$ 1, forçando o Banco Central a aumentar a alíquota do recolhimento compulsório afim de desestimular os bancos a manterem posição em dólares (BACEN,2002).

No segundo semestre de 2003 é marcado pelo início do crescimento econômico que se fortaleceu no próximo ano com intenso crescimento dos gastos com investimentos. Iniciou-se uma gradativa elevação da taxa de juros até meados de 2005, com o intuito de conciliar o crescimento econômico com a estabilidade de preços (BACEN, 2004; 2005).

Entre 2005 até 2007, o governo assumiu uma estratégia de contenção das taxas de inflação, impactando positivamente a demanda interna por melhores condições de crédito levando a uma redução das taxas de juros (BACEN,2005). O

país sentiu os efeitos negativos da crise que se instalava nas economias internacionais em 2008, pressionando o governo a adotar medidas para amenizar a situação como incentivos fiscais, empréstimos em moedas estrangeiras para exportação e liquidez de mercado e incentivar o crescimento dos empréstimos (BACEN,2008).

A economia mundial mostrava sinais de recuperação em 2010 e o Brasil seguia com a recuperação apresentada em 2009. O Conselho Monetário Nacional e o Banco Central decidem elevar a taxa de juros anual para assegurar a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional e dar seguimento à trajetória de crescimento (BACEN,2010).

Tenhamos em mente que até então, ter uma conta no banco e um cartão de crédito não era para todos. Havia alguns requisitos burocráticos como ter o nome limpo ou, em alguns casos, ter uma certa quantia guardada, além dos valores cobrados para manutenção da conta. A partir de 2013 surgem no mercado nacional as primeiras *Fintech*, como o *Nubank* e o Banco Inter, já trazendo inovações para o mercado, como conta gratuita e cartão sem anuidade, o que permitia uma maior gama de pessoas terem e usarem o cartão de crédito dessas empresas.

Agora entraremos em um tópico importante, que acompanha o surgimento do setor bancário desde seu início, que é a concentração do setor. O Banco Central faz um relatório desde 2016 com a intenção de averiguar, entre outras coisas, o nível de concentração bancária utilizando como base o índice Herfindahl-Hirschman Normalizado (IHHn), a Razão de Concentração dos Cinco Maiores (RC5), entre outros. O IHHn consiste em uma medição com valores que correspondem ao nível de concentração bancária, sendo de 0 a 0,10 considerado baixo, entre 0,10 até 0,18 considerado moderado e de 0,18 até 1, alta concentração. A RC4 consiste em medir o grau de concentração das quatro maiores instituições bancárias em um dado mercado (BACEN, 2021).

Segundo o Relatório de Economia Bancária (REB), a RC4 apesar de estar em queda desde o início da pesquisa em 2016, segue num patamar elevado, com cerca de 60% da fatia do mercado. Atualmente, o RC4 é composto pelo Itaú, Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica. A antiga metodologia, chamada de RC5, incluía um quinto colocado, o Santander, e com ele resultava em um total de 78,7% de concentração.

As *Fintechs*, apesar de crescerem a cada ano com uma base de clientes cada

vez maior, ainda não possuem uma participação significativa na concessão de crédito para pessoas físicas, sendo mais focadas na prestação de serviço.

#### **2.4.1 Como a pandemia de Covid-19 ajudou a impulsionar o uso dos bancos digitais**

Durante a pandemia que ocorreu em 2020, o mundo precisou de adequar à essa nova realidade. Como citado anteriormente, foi aderido o sistema de distanciamento social para evitar a disseminação do vírus. Esse novo contexto serviu para catalisar uma tendência que vinha crescendo no passar dos anos, o crescimento das compras online.

Como os bancos digitais nasceram nesse ambiente *online*, seu crescimento durante um período da qual houve uma reclusão social sendo a internet o principal meio de comunicação não foi algo inesperado. Além disso, como parte do motivo do seu nascimento foi resolver os problemas de falta de tecnologia e de burocracia apresentados pelos bancos tradicionais por meio digital, tornou-se uma alternativa financeira muito mais adequada para muitas pessoas (FINTECH, 2019).

Nesse contexto, houve um tremendo aumento das transações feitas pela *internet*, como reportado numa pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) (2022), na qual afirma um aumento de 23% nas transações bancárias por canais digitais em 2021. A pesquisa também demonstra um crescimento de 28% nas operações com *smartphones*.

Os bancos digitais, que já vinham ganhando notoriedade e mercado, tiveram seu momento de destaque, já que algumas de suas características coincidiram com as necessidades, como a abertura de conta e a resolução de problemas pelo aplicativo. Além disso, a transferência sem custo de uma conta para outra também foi um ponto positivo durante um período, mesmo que curto, até a adoção do PIX pelos bancos tradicionais.

Esse destaque recebido pelas *Fintech* se mostrou expressivo, com o *Nubank* relatando ter crescido 50% entre março de 2020 e março de 2021, com um ganho de 12 milhões de clientes, chegando a atingir 35 milhões nacionalmente nesse período e uma receita de US\$ 1,7 bilhão de dólares. Apesar disso, o Nubank apresenta um valor baixo de lucro, apenas R\$ 33,4 milhões em 2021, enquanto o Itaú apresentou

um lucro de R\$ 26,8 bilhões no mesmo período (FOLHA DE SÃO PAULO, 2022). Isso se dá devido aos investimentos feitos pelo banco digital em sua plataforma e na empresa, o que consome boa parte da receita.

Uma pesquisa feita pelo banco C6, junto ao IPEC, realizada em abril de 2021, revela que 57% dos entrevistados abriram conta em bancos digitais, sendo que 47% ainda são clientes de bancos tradicionais e 10% os abandonaram de vez. Sobre o grau de satisfação, 41% afirmaram estar totalmente satisfeito com os bancos digitais, enquanto apenas 25% afirmaram o mesmo sobre os bancos tradicionais.

De acordo com uma pesquisa feita pelo *Bank of America* (2022), os bancos e carteiras digitais obtiveram um total de 20,8 milhões de downloads em julho de 2022, com uma alta de 14% em relação à julho do ano passado. Os bancos tradicionais obtiveram 8, 675 milhões de downloads no mesmo período.

Ao considerar o número de usuários ativos mensais, nota-se uma diferença significativa entre as instituições ao saber que o *Nubank* (46,434 milhões) sozinho possui quase a mesma quantidade que o Itaú (16,323 milhões), Bradesco (18,139 milhões) e Santander (14,343 milhões) juntos.

### **3. METODOLOGIA**

A presente seção tem o intuito de mostrar a natureza metodológica da pesquisa e como ela será conduzida no que tange aos fins e aos meios. Para isso, será desmembrada em duas subseções: tipologia de pesquisa e coleta e seleção de dados.

#### **3.1. Tipologia de Pesquisa**

Para conduzir este trabalho, será adotado o método de pesquisa qualitativa e quantitativa, uma vez que ambas possuem natureza, objetivos e aplicações distintas. A investigação quantitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa qualitativa procura quantificar os dados e, normalmente, aplica alguma forma de análise estatística (MALHORA, 2006).

Segundo Queiroz (2006), “tais correntes se caracterizam por duas visões

centrais que alicerçam as definições metodológicas da pesquisa em ciências humanas nos últimos tempos. São elas: a visão realista/objetivista (quantitativa) e a visão idealista/subjetivista (qualitativa)”.

O trabalho quanto aos fins é de cunho exploratório, onde o pesquisador encontra-se imerso no tema e busca expor problemas e criar análises comparativas através de pesquisas bibliográficas (GIL, 2017). O autor complementa ainda que “as pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2017, p.17).

Quanto aos meios será utilizado o método de questionário. O questionário, segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”

### **3.2. Coleta e seleção de dados**

Para coleta e seleção de dados, será realizado uma pesquisa em formato de questionário na plataforma Survio e que poderá ser respondido de forma anônima, caso assim o interessado desejar. O questionário será composto pelas 10 perguntas listadas abaixo.

O Survio é uma plataforma utilizada para realizar pesquisas, como questionários, por exemplo, *online*. Oferece recursos que permitem a criação de formulários com um grau de profissionalismo, configurações da exibição do formulário para os respondentes e a exibição das respostas, tanto de forma absoluta quanto em gráficos

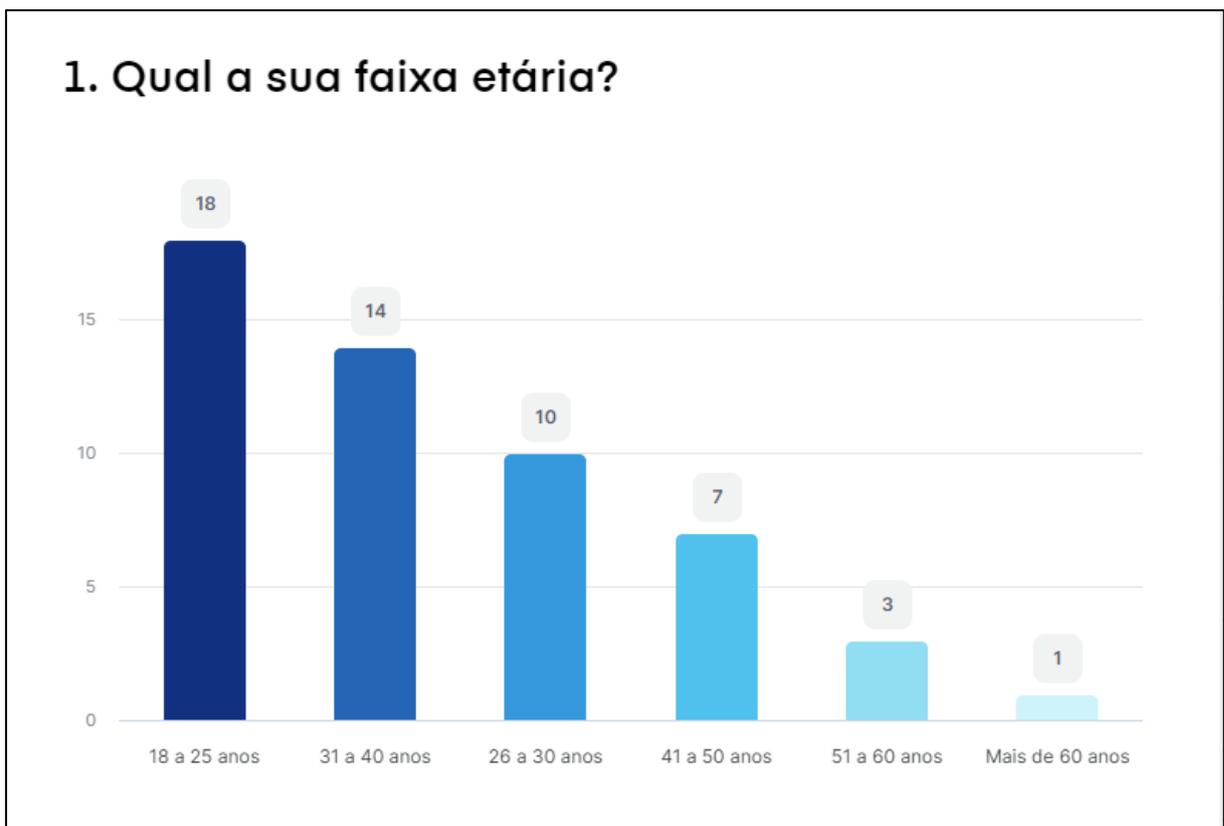
Tem-se como objetivo obter a percepção dos entrevistados sobre sua relação com seus bancos. Em seguida, os dados da pesquisa serão analisados e junto ao levantamento bibliográfico feito no referencial teórico, será possível identificar o objetivo geral do trabalho.

## 4. ANÁLISE DE DADOS

Esta seção será baseada em um levantamento das respostas coletadas no questionário, com o objetivo entender melhor a percepção dos respondentes acerca do tema proposto para o trabalho.

Para realizar tal feito, o questionário descrito na seção anterior foi compartilhado em grupos de plataformas de comunicação por mensagem como o *WhatsApp*, tendo sido respondido por um total de 53 pessoas entre o período de 10/11/2022 a 15/11/2022. Nas perguntas 3, 6 e 7, os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.

### 4.1 Compreendendo o perfil dos respondentes



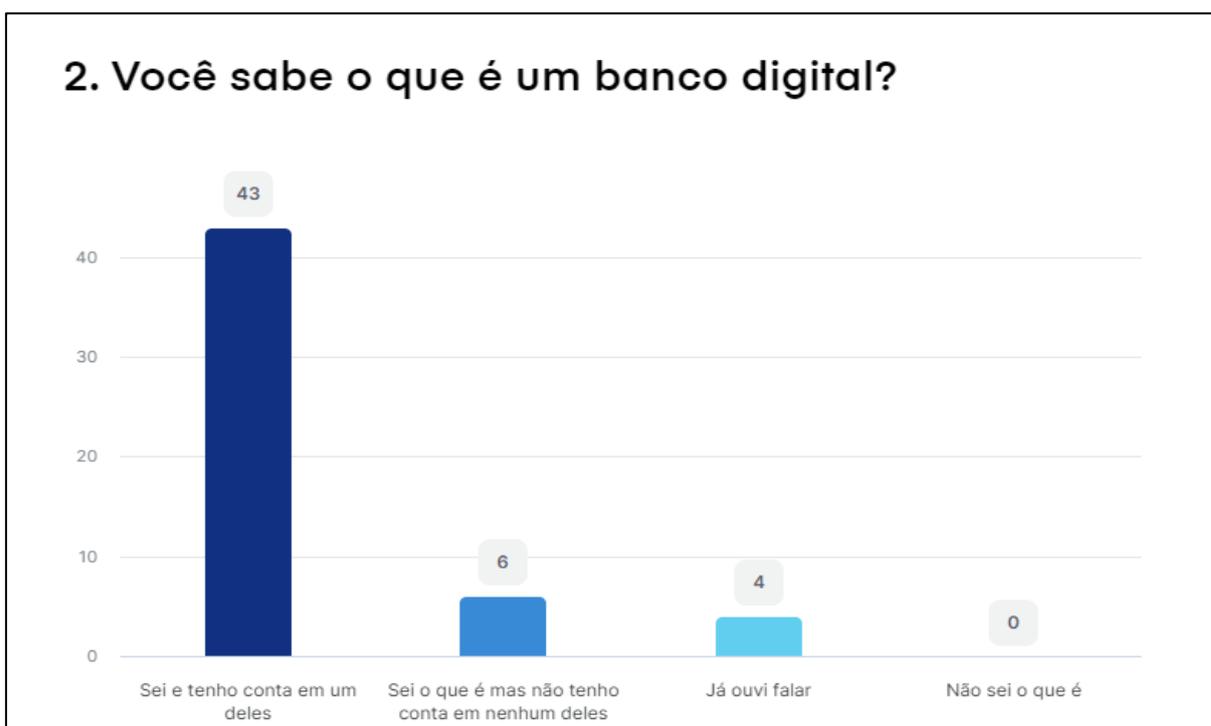
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Nessa primeira pergunta tem-se o objetivo de saber a faixa etária dos participantes. Como é possível ver pelo gráfico, a maior parte dos respondentes tem entre 18 e 40 anos, sendo composto da seguinte forma:

- 18 a 25 anos: 34% (18 votos)
- 26 a 30 anos: 18,9% (10 votos)
- 31 a 40 anos: 26,4% (14 votos)
- 41 a 50 anos: 13,2% (7 votos)
- 51 a 60 anos: 5,7% (3 votos)
- Acima de 60 anos: 1,9%% (1 votos)

Percebe-se uma maior incidência do público entre 18 e 40 anos, já que é a parte da população economicamente ativa (PEA) que tem, ao mesmo tempo, maior naturalidade com o uso da internet e dos meios digitais e idade suficiente para ter uma movimentação financeira.

Pode-se pensar também que, com o maior uso da tecnologia por pessoas de mais idade, é esperado que mais pessoas acima de 50 anos passem a ser clientes de bancos digitais, seguindo a tendência de crescimento.

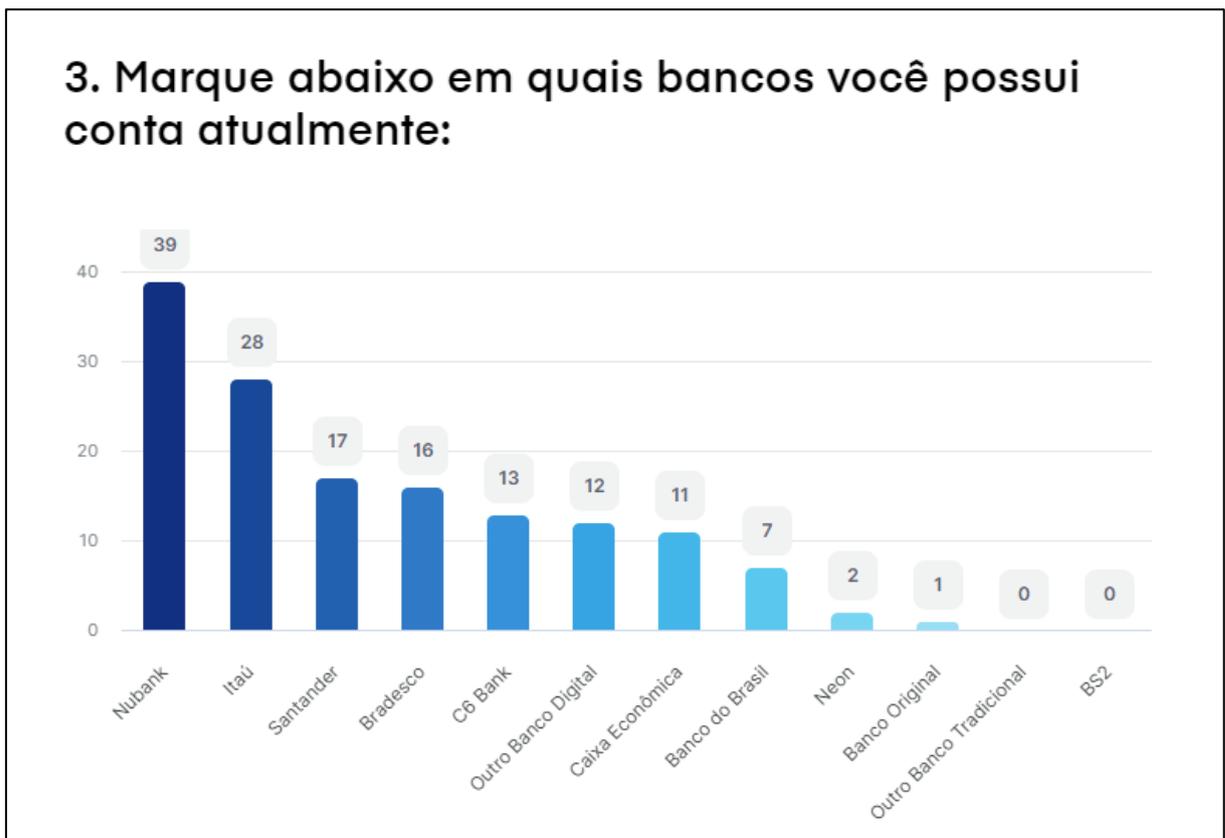


Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Ao serem perguntados acerca do seu conhecimento sobre o que são bancos digitais e se possuem conta em algum deles, a grande maioria afirmou conhecer e possuir conta em um banco digital, sendo 81,1% respostas, 11,3% pessoas

afirmaram saber o que são bancos digitais, mas não possuem conta em nenhum deles, 7,5% pessoas afirmaram ter ouvido falar, mas não saber a fundo. Nenhum respondente afirmou não saber o que são.

Deduz-se que a maior parte dos respondentes tem familiaridade com os bancos digitais, o que nos mostra a popularidade deles, que vem crescendo a cada ano.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Quando perguntados sobre os bancos que possuíam conta, as respostas foram as seguintes:

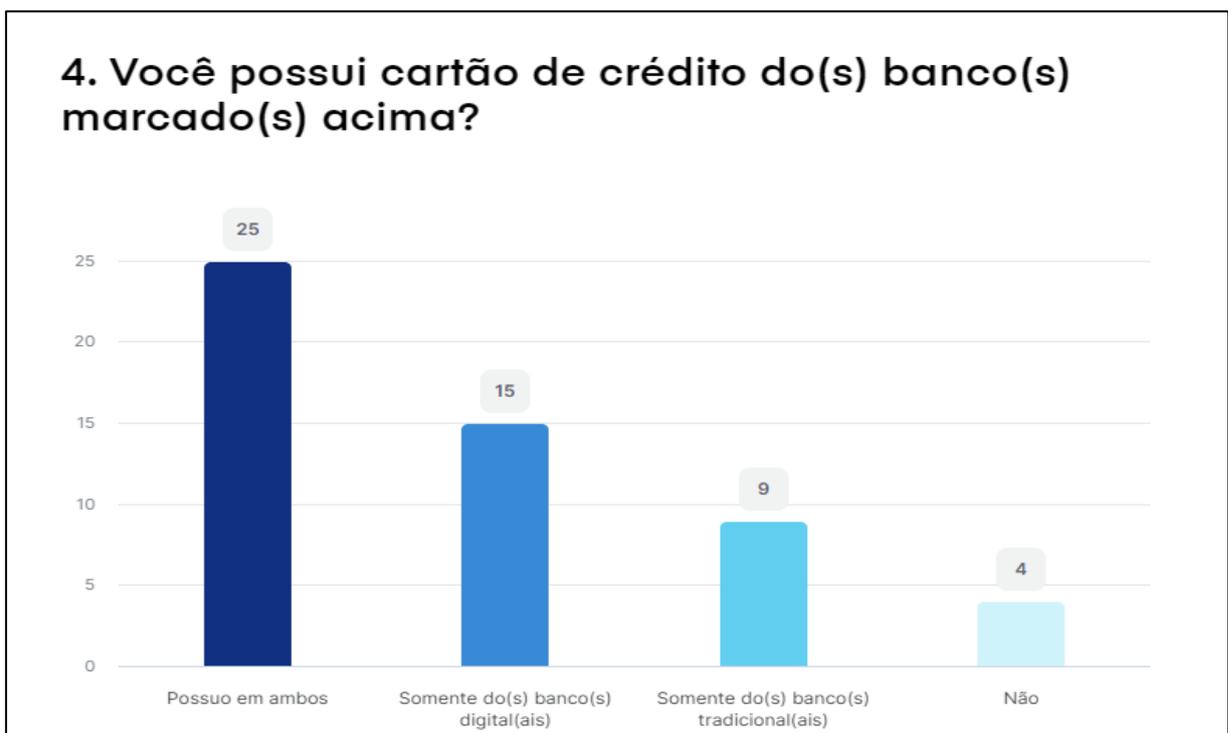
- Nubank: 26,7% (39 votos)
- Itaú: 19,2% (28 votos)
- Santander: 11,6% (17 votos)
- Bradesco: 11% (16 votos)
- C6 Bank: 8,9% (13 votos)
- Outro Banco Digital: 8,2% (12 votos)

- Caixa Econômica: 7,5% (11 votos)
- Banco do Brasil: 4,8% (7 votos)
- Neon: 1,4% (2 votos)
- Banco Original: 0,7% (1 voto)

Outros Bancos tradicionais e o Banco BS2 não receberam votos.

Percebe-se que os 4 bancos mais utilizados pelos respondentes fazem jus à realidade vista no mercado bancário brasileiro. De acordo com o Bacen (2021), em seu Relatório de Economia Bancária, listou o Itaú, Santander e Bradesco como três dos cinco maiores bancos do país. *Nubank* atualmente é o quinto banco com maior número de clientes, segundo o Valor Econômico (2022).

Podemos observar que não há respondentes com outros bancos tradicionais fora os já mencionados, o que pode ser entendido como uma baixa popularidade de bancos além dos integrantes do RC5.

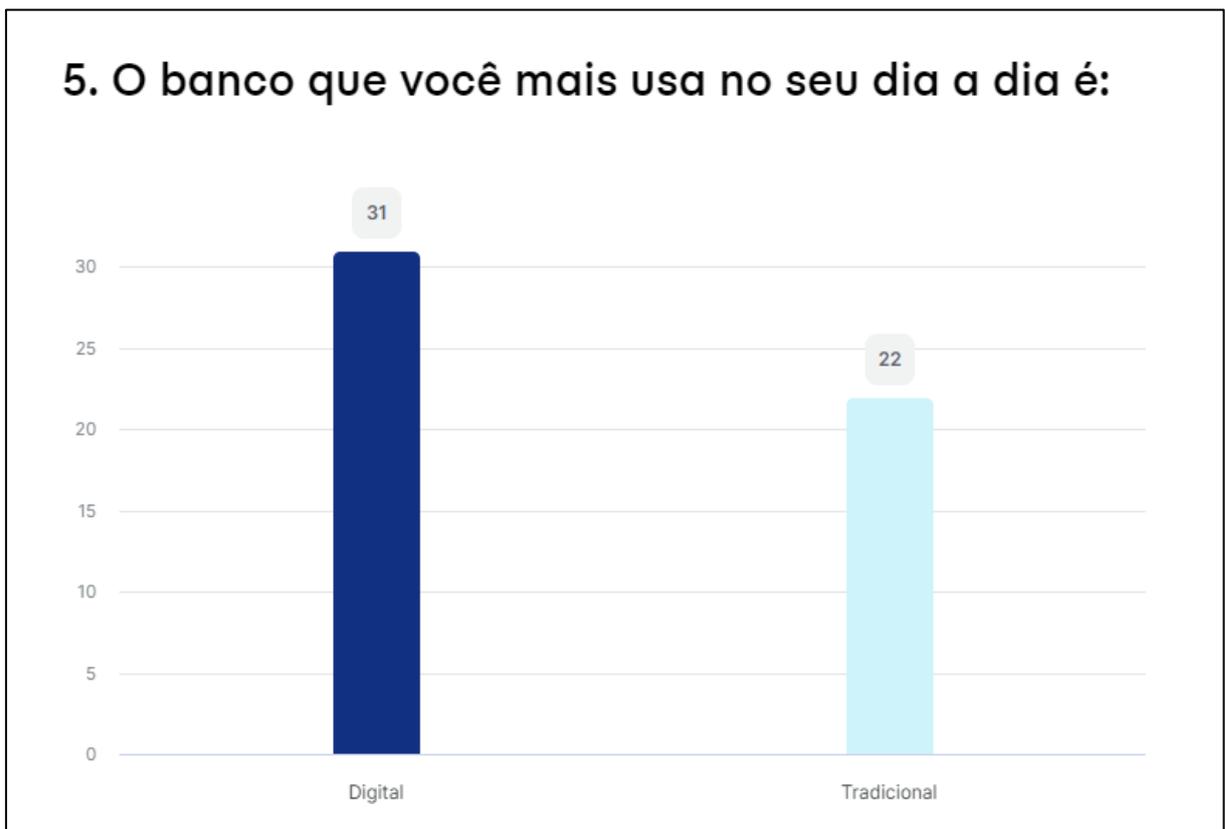


Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Ao serem questionados sobre terem contas em bancos digitais e/ou tradicionais, 25 respondentes afirmaram ter conta em ambos, 15 somente em

bancos digitais, 7 somente em bancos tradicionais e 4 afirmaram não ter cartão de crédito.

Podemos ver como a maior parte dos respondentes prefere ter conta em ambos os tipos de bancos, uma vez que seu custo é nulo, aumento a oferta de benefícios disponíveis, como a praticidade apresentada pelas *Fintechs* e as agências físicas dos bancos tradicionais.



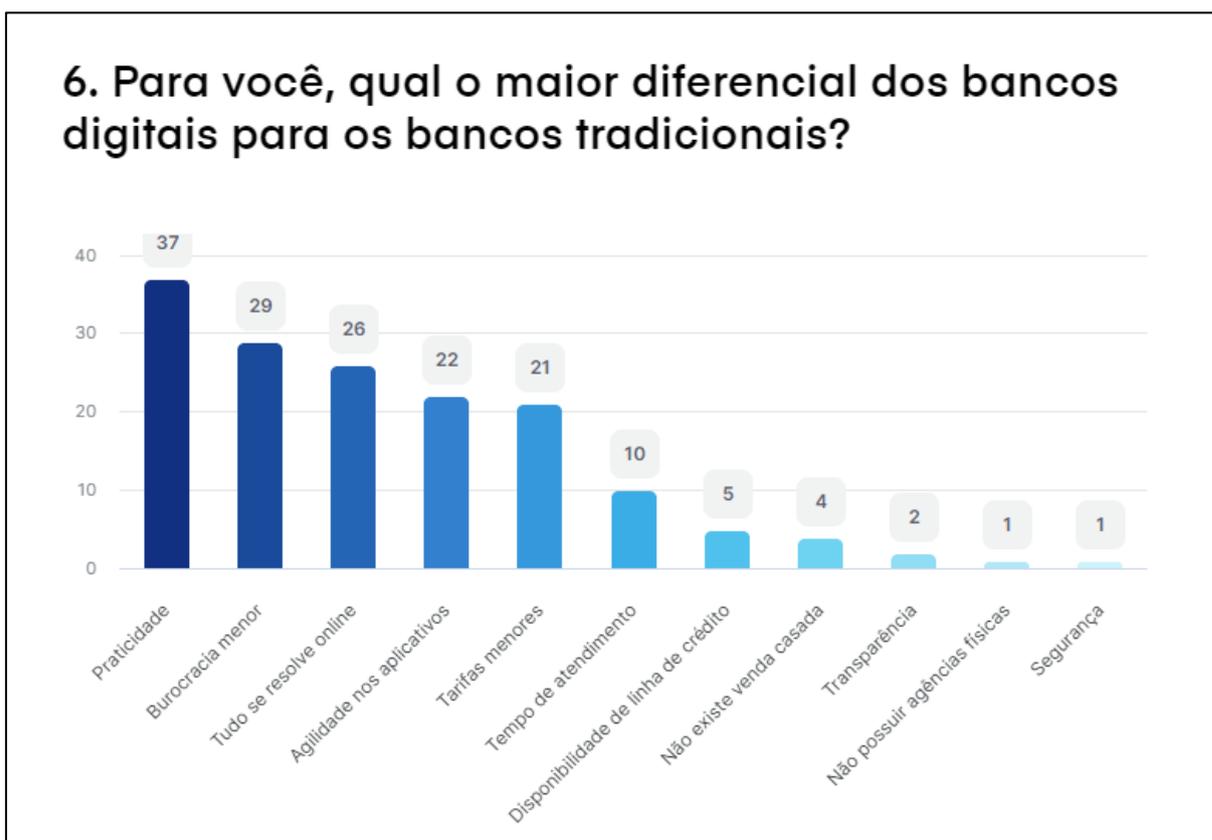
Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Sobre os bancos que mais utilizam no dia a dia, 30 respondentes afirmaram usar mais o banco digital e 20 respondentes afirmaram dar preferência aos bancos tradicionais.

Este gráfico, junto ao gráfico 3 e 8, que será mostrado mais a frente, demonstra a popularidade dos bancos digitais, assim como a preferência dos mesmos pelos respondentes.

## 4.2 As percepções dos respondentes acerca das diferenças entre os tipos de bancos

As próximas perguntas mostraram o que os respondentes veem como diferencial e com cada tipo de banco. Nas próximas perguntas, tomaremos como referência as três primeiras notas.

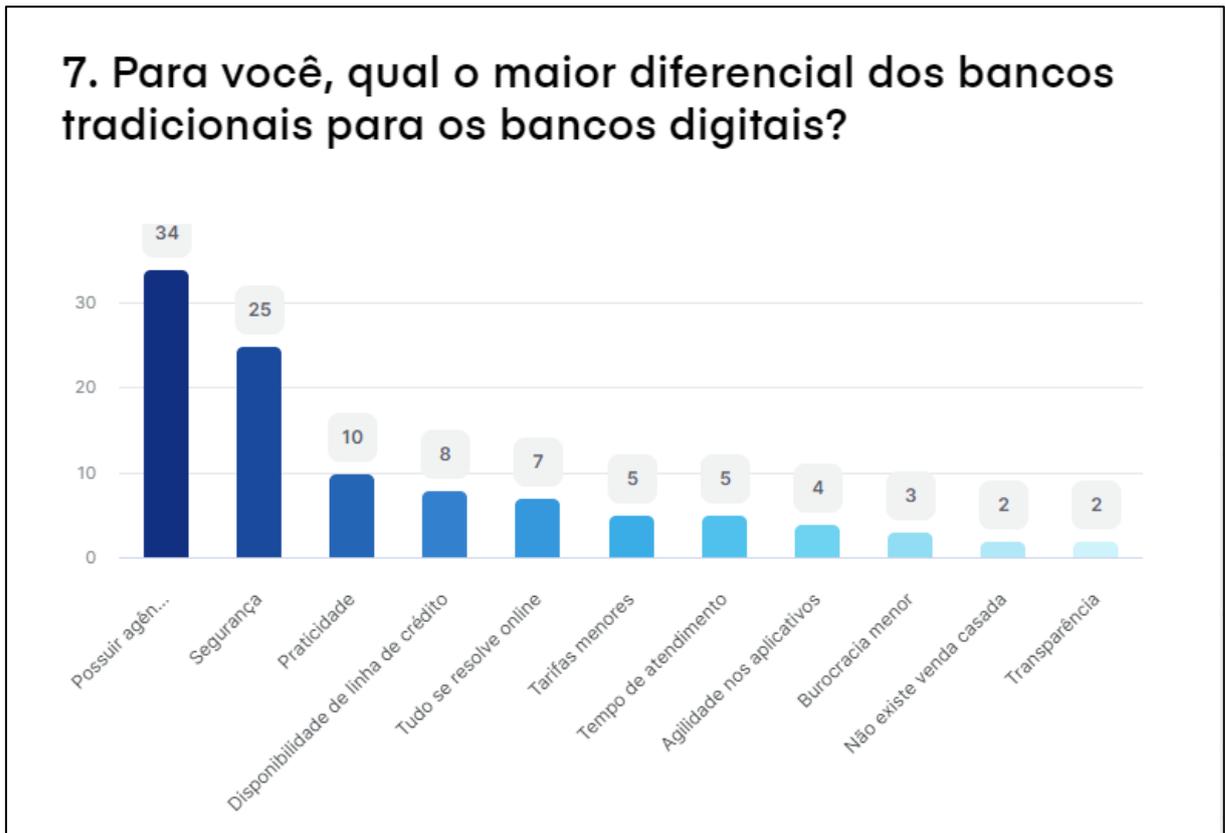


Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Sobre os diferenciais positivos apresentados pelos bancos digitais, os respondentes poderiam votar em mais de uma opção. Os votos ficaram distribuídos da seguinte forma:

- Praticidade: 23,4%
- Menos burocracia : 18,4%
- Resolução de problemas online: 16,5%
- Agilidade nos aplicativos: 13,9%
- Tarifas menores: 13,3%
- Tempo de atendimento: 6,3%

- Disponibilidade de linha de crédito: 3,2%
- Não ter venda casada de serviços: 2,5%
- Transparência na utilização do serviço: 1,3%
- Não possuir agências físicas: 0,6%
- Segurança: 0,6%



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Sobre os diferenciais positivos apresentados pelos bancos tradicionais, os respondentes poderiam votar em mais de uma opção. Os votos ficaram distribuídos da seguinte forma:

- Possuir agências físicas: 32,4%
- Segurança: 23,8%
- Praticidade: 9,5%
- Disponibilidade de linha de crédito: 7,6%
- Resolução de problemas online: 6,7%
- Tarifas menores: 4,8%

- Tempo de atendimento: 4,8%
- Agilidade nos aplicativos: 3,8%
- Menos burocracia : 2,9%
- Não ter venda casada de serviços: 1,9%
- Transparência na utilização do serviço: 1,9%

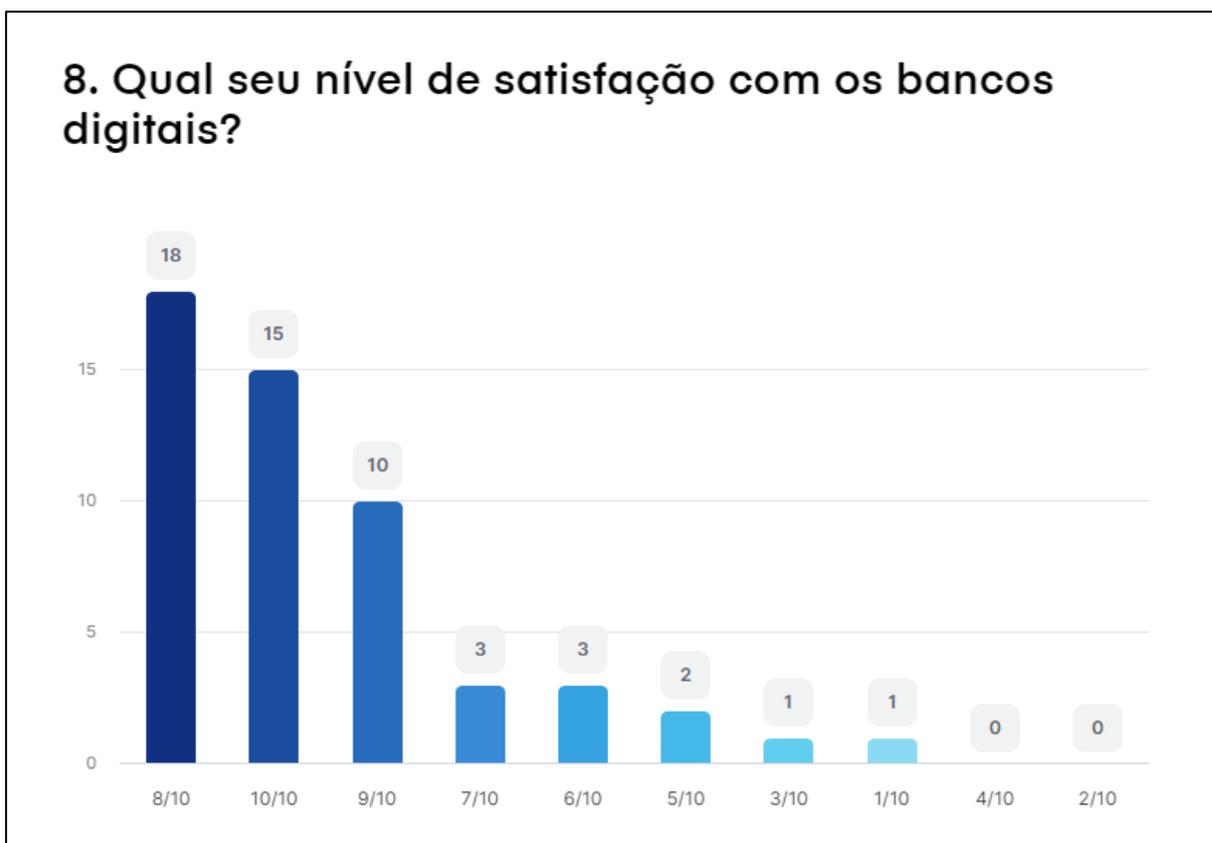
Analisando os gráficos 6 e 7, podemos ver que, sobre os bancos digitais, a característica mais marcante é a praticidade apresentada por eles, enquanto para os bancos tradicionais é existência de agências físicas.

Podemos deduzir que a maior parte dos respondentes não acha os bancos tradicionais práticos e que o fato dos bancos digitais não possuírem agências físicas é um ponto negativo.

É notável a diferença da percepção dos respondentes acerca da segurança do serviço ofertado. Os bancos tradicionais são vistos como mais seguros em relação aos seus concorrentes, sendo uma característica muito positiva, já que foi a segunda opção mais votada.

### 4.3 Nível de satisfação dos clientes com seus bancos

As próximas perguntas mostraram o quão satisfeitos os respondentes estão com cada tipo de banco. Nas próximas perguntas, tomaremos como referência as três primeiras notas.

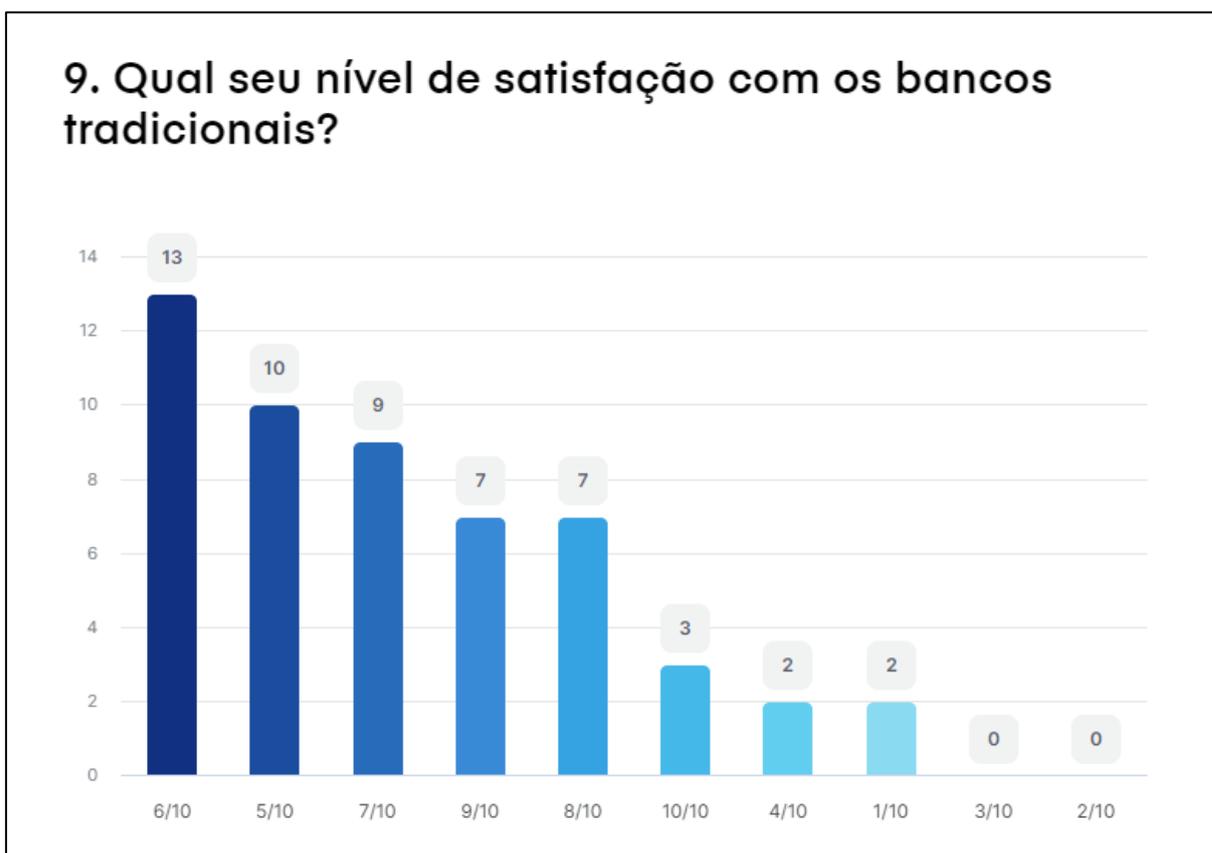


Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Quando se trata sobre o nível de satisfação com cada tipo de banco, as respostas ficaram da seguinte forma:

- 8/10: 34%
- 10/10: 28,3%
- 9/10: 18,9%
- 7/10: 5,7%
- 6/10: 5,7%
- 5/10: 3,8%
- 3/10: 1,9%
- 1/10: 1,9%

As notas 2/10 e 4/10 não receberam votos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Ainda sobre o nível de satisfação, agora sobre os bancos tradicionais, as respostas foram as seguintes:

- 6/10: 24,5%
- 5/10: 18,9%
- 7/10: 17%
- 9/10: 13,2%
- 8/10: 13,2%
- 10/10: 5,7%
- 4/10: 3,8%
- 1/10: 3,8%

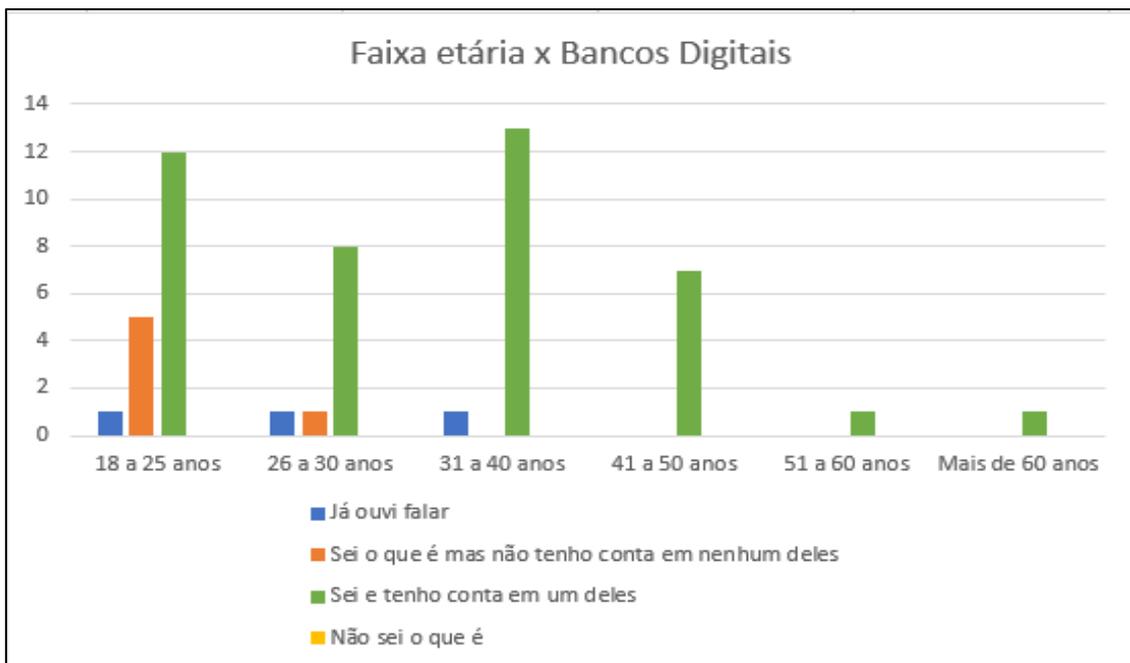
As notas 2/10 e 3/10 não receberam votos.

Tomando como referência as três primeiras notas, podemos observar a discrepância na percepção dos respondentes com relação aos seus bancos. O nível de satisfação para com bancos tradicionais é, na visão dos respondentes, de mediana a ruim. Por outro lado, na visão dos respondentes, a relação com as *fintechs* são muito boas, com um alto nível de satisfação.

Podemos pensar que essa discrepância está relacionada à diversos motivos, como a qualidade do serviço, atendimento, facilidade na hora de resolver problemas etc.

#### 4.4 Correlacionando os gráficos

Veremos a seguir uma correlação entre as diferentes faixas etárias respondentes e seu comportamento em relação aos bancos.

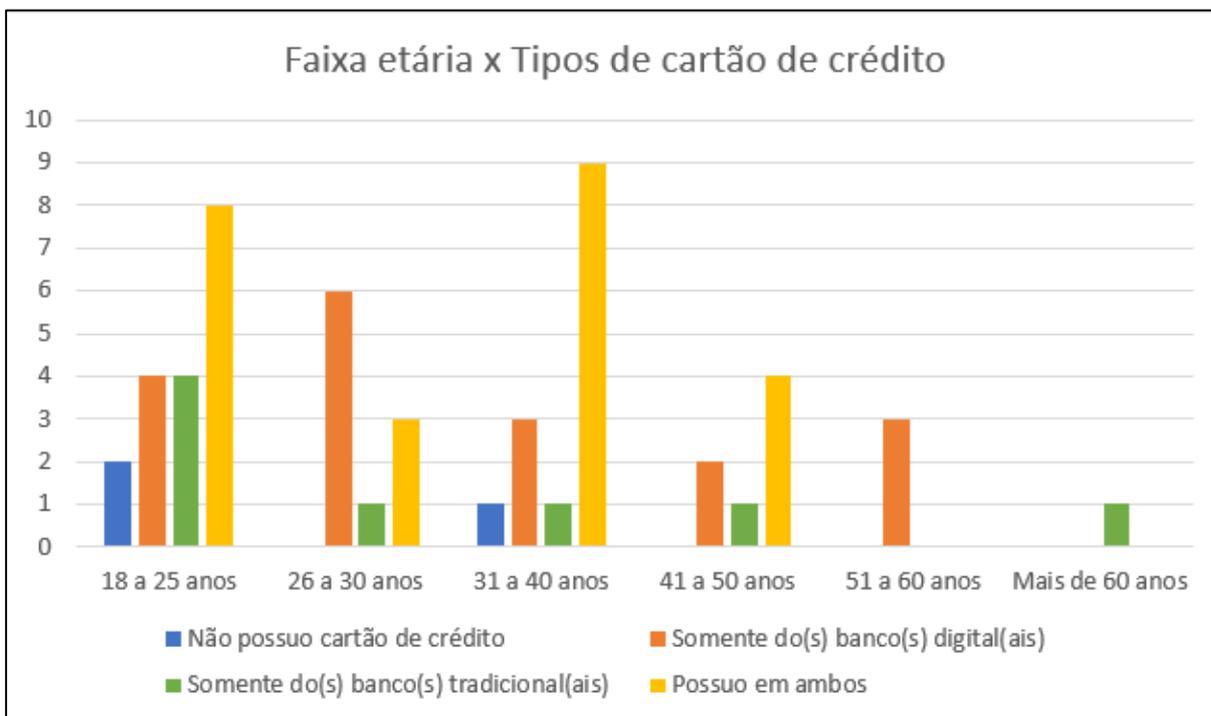


Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Quando relacionamos a faixa etária (gráfico 1) com o conhecimento dos respondentes acerca dos bancos digitais (gráfico 2), notamos que todos os participantes os conhecem, mesmo que de modo raso. Nenhum participante afirmou não saber o que são. Nota-se que além de conhecerem, quase todos possuem conta em um.

Apesar de ser algo relativamente recente, o público com mais de 60 anos também demonstrou conhecer sobre os bancos digitais, sendo até clientes.

Gráfico 11 – Faixa etária x Tipos de cartão de crédito



Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Correlacionando os gráficos de faixa etária (gráfico 1) e o de tipos de bancos usados (gráfico 4), pode-se ver que a possuir conta em ambos os tipos de bancos é a opção dominante entre quase todas as faixas etárias. Adicionando os gráficos de diferenciais de cada banco (gráfico 6 e 7) à correlação, entende-se que essa escolha se dá para unir as vantagens e benefícios ofertadas por ambos os tipos de banco.

Podemos perceber também que, quando o respondente escolhe ter apenas um tipo de banco, a preferência é maior pelos bancos digitais, exceto entre 18 e 25 anos, que está em igualdade, e acima de 60 anos, no qual a preferência é por bancos tradicionais.

Nota-se que há poucas pessoas que não possuem cartão de crédito, sendo apenas entre 18 e 25 anos e em 31 e 40 anos.

## 5. CONCLUSÃO

Podemos perceber, de acordo com o que foi mostrado no trabalho, que o mercado bancário nacional vem sofrendo constantes mudanças, assim como a relação entre os bancos, digitais ou tradicionais, com seus clientes. A ascensão do uso na internet no dia a dia é uma crescente imparável, tornando inevitável o nascimento de empresas existentes apenas no mundo digital, sem qualquer loja física, como é o caso das *Fintechs* como um todo e a pandemia de COVID-19 foi um catalisador desse processo.

Desse modo, era uma questão de tempo até que surgisse bancos nessa modalidade, sendo esse o nascimento das *Fintechs* do setor de banco digital como o *Nubank*, que foi bastante usado como exemplo ao longo do trabalho. Passados alguns anos, foram crescendo consideravelmente, tanto em questões financeiras quanto em popularidade, sendo cada vez mais evidente a dúvida que se tornou o objetivo geral desta obra.

No referencial teórico, podemos compreender mais sobre a economia brasileira e o nascimento do primeiro banco, o Banco do Brasil, assim como a origem do mercado bancário nacional. Entendemos mais também sobre como a Revolução Industrial foi um evento importante para o surgimento da necessidade de crédito para consumo entre as famílias e como isso levou ao advento e à evolução do cartão de crédito, assim como sua chegada ao Brasil. Foi importante também para entendermos mais sobre as *Fintechs* e sobre os bancos digitais.

Na pesquisa feita na forma de questionário, podemos observar como o público respondente mostrou um alto nível de satisfação com o serviço apresentado pelos bancos digitais, oposto do apresentado em relação aos seus concorrentes.

Ao analisar o que foi mostrado no trabalho, é nítido o impacto positivo que os bancos digitais causaram. A crescente aceitação dos bancos digitais pelo público foi um fator importante para que os bancos tradicionais fossem pressionados a melhorar o serviço ofertado e à se modernizarem. Como grande parte das pessoas mais jovens têm mostrado preferência por usar bancos digitais, pode-se imaginar que elas continuarão a usar esse tipo de serviço.

Apesar disso, os bancos tradicionais ainda representam uma parte fundamental no mercado bancário, sendo responsáveis pela maior parcela do mercado e sendo uma opção sólida para uma grande parcela da população.

Respondendo à pergunta central do trabalho, o impacto das Fintechs no mercado brasileiro foi substancial de várias formas, pois ao reduzir a burocracia para se criar uma conta em um banco permitiu que mais pessoas tivessem acesso a esse sistema além de serem muito mais inclusivos, que os bancos tradicionais, no sentido da concessão de crédito (seja através de empréstimos ou cartão de crédito). Ao oferecer serviços com uma qualidade superior ao que era ofertado pelos bancos tradicionais e sem custo, na palma da mão de seus clientes. Uma mudança importante por si só, mas que também serviu para coagir os bancos tradicionais a melhorarem seus serviços. Quanto maior a concorrência, maior é o benefício para o público, uma vez que se torna necessário ofertar cada vez mais qualidade e benefícios para o consumidor, seja no setor bancário ou em qualquer outro.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABECS (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS). **Balço do setor de meios eletrônicos de pagamento: 3º trimestre de 2021**. ABECS, [s. l.], 16 nov. 2021. Disponível em:

<https://api.abecs.org.br/wp-content/uploads/2021/11/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-3T21.pdf>. Acesso em: 6 out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. 2021. **Bancos Oficiais no Brasil: Origem e Aspectos de Seu Desenvolvimento**, [S. l.], ano 2021, 6 out. 2022. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2021.pdf). Acesso em: 18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **O que é dinheiro ?** [S. l.], 2002. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/Cadernos\\_BC-Serie\\_Educativa\\_para\\_crianças/dinheiro.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/Cadernos_BC-Serie_Educativa_para_crianças/dinheiro.pdf). Acesso em 28 nov. 2022

\_\_\_\_\_. **O que é o Pix ?** [S. l.], 2021. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em 27 nov. 2022

\_\_\_\_\_. **Relatório de Economia Bancária**, [S. l.], 2018, 2019. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/31122018>. Acesso em: 18 ago. 2022. Acesso em: 18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **Relatório de Economia Bancária**, [S. l.], 2021, 2021. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2021.pdf). Acesso em: 18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **Relatório Anual**, Brasília, v. 38. p. 1 –298, 2002.

\_\_\_\_\_. **Relatório Anual**, Brasília, v. 40, p. 1 –229, 2004.

\_\_\_\_\_. **Relatório Anual**, Brasília, v. 41, p. 1 –225, 2005.

\_\_\_\_\_. **Relatório Anual**, Brasília, v. 44, p. 1 –253, 2008.

\_\_\_\_\_. **Relatório Anual**, Brasília, v. 46, p. 1 –239, 2010.

BEZERRA, Juliana. **Milagre Econômico**. Toda matéria, 2022. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/milagre-economico>. Acesso em: 13 out. 2022.

BLOG NUBANK. **Internet Banking: o que é e como funciona** [S. l.], 27 mar. 2020. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/internet-banking/>:18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **Nu Holdings Ltd. divulga resultados financeiros do quarto trimestre e do ano completo de 2021**. [S. l.], 22 fev. 2022. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/internet-banking/>:18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **O que é fintech e por que esse termo ficou tão popular?**. [S. l.], 14 set. 2022. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/fintech-o-que-e/>. Acesso em: 18 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **O que é um Banco Digital? Qual a diferença para um banco tradicional?** [S. l.], 17 dez. 2019. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/banco-digital-o-que-e/>: 18 out. 2022.

BOETTCHER, M. **Revolução Industrial** -Um pouco de história da Indústria 1.0 até a Indústria 4.0. LinkedIn. 26 nov. 2015. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/revolu%C3%A7%C3%A3o-industrial-um-pouco-de-hist%C3%B3ria-da-10-at%C3%A9-boettcher>>. Acesso em: 10 nov 2022.

BRASIL, Ministério da Saúde. **O que é a Covid-19?**. [S. l.], 8 abr. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus#:~:text=A%20Covid%2D19%20%C3%A9%20uma,transmissibilidade%20e%20de%20distribui%C3%A7%C3%A3o%20global>. Acesso em: 20 ago. 2022.

BOMBANA, Lucas. **Nubank registra lucro anual pela primeira vez, de R\$ 33,4 mi**. [S. l.], 22 fev. 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/02/nubank-registra-lucro-anual-pela-primeira-vez-de-r-334-mi.shtml>

\_\_\_\_\_. **Lucro do Itaú Unibanco soma R\$ 26,8 bilhões em 2021, alta de 45%.** [S. /], 22 fev. 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/02/lucro-do-itaú-soma-r-268-bilhoes-em-2021-alta-de-45.shtml>

CAMARGO, P.O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil.** São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

CAMPOS, Álvaro. **Bancos e carteiras digitais têm 20,8 milhões de downloads em julho;** Bitz, Nubank e PicPay lideram. Valor Econômico. São Paulo, 15 ago. 2022. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2022/08/15/bancos-e-carteiras-digitais-tm-208-milhes-de-downloads-em-julho-bitz-nubank-e-picpay-lideram.ghtml/>: Acesso em 25 out. 2022.

\_\_\_\_\_. **Nubank ultrapassa Santander e é o quinto maior em número de clientes.** Valor Econômico. São Paulo, 21 out. 2022. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2022/10/21/quem-tem-mais-clientes-bancos-digitais-ou-tradicionais-nubank-j-ultrapassou-santander.ghtml>. Acesso em: 18 nov. 2022.

CARVALHO, Fernando et al. **Economia Monetária e Financeira: teoria e prática.** Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CARVALHO, José Murilo de. **Os Bestializados: O Rio de Janeiro e a República que não foi.** 3ª. ed. [S. /]: Cia das Letras, [1987].

CARVALHO, Leandro. "**Governo Juscelino Kubitschek (JK)**"; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/governo-juscelino-kubitschek-jk.htm>. Acesso em 07 de novembro de 2022.

CHAVANTES, Ana Paula. Contribuições da reforma bancária de 1921 para estabilidade do mercado bancário brasileiro frente à Crise de 1929. **Leituras de Economia Política**, Campinas, n. 12, p. 25-54, 2006. Disponível em:

<https://www.eco.unicamp.br/images/arquivos/artigos/LEP/L12/LEP122Chavantes.pdf>  
. Acesso em: 20 out. 2022.

CORAZZA, G. Crise e Reestruturação Bancária no Brasil. **Revista Análise**, Porto Alegre, v. 12, n. 2, p.21-42, 2001.

COSTA, Fernando Nogueira da; COSTA Carlos Anibal Nogueiro da, Carlos;  
OLIVEIRA, Giuliano Contente de. **Mercado de cartões de pagamentos no Brasil**.  
2010.

ESTADÃO. **Pandemia acelera o setor dos bancos digitais**. [S. l.], 07 out. 2021.  
Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/internet-banking/>:07 out. 2022.

FEBRABAN. **Transações bancárias por canais digitais crescem 23% em 2021 e já são 7 em cada 10 operações no país**. [S. l.]. Disponível em:  
<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/transacoes-bancarias-por-canais-digitais-crescem-23-em-2021-e-ja-sao-7-em-cada-10-operacoes-no-pais>.  
Acesso em: 5 nov. 2022.

FERNANDES, Cláudio. **O que é Revolução?**. Brasil Escola. Disponível  
em: <https://brasilecola.uol.com.br/o-que-e/historia/o-que-e-revolucao.htm>. Acesso  
em: 18 out. 2022.

FINTECH. **Da origem ao crescimento das Fintechs**. [S. l.], 20 mai. 2019.  
Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/fintech/crescimento-das-fintechs/>. Acesso  
em: 27 nov. 2022

FRANCO, Gustavo H. B. A primeira década republicana. In ABREU, Marcelo P.(org).  
**A ordem do progresso: cem anos de política econômica republicana 1889-1989**, Rio de Janeiro, Campus.

FURTADO, Celso. **Formação Econômica do Brasil**. 32. ed. [S. l.]: Companhia  
Editora Nacional, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

HIRAKURI, Marcelo Hirochi; LAZZAROTTO, Joelsio José; OLIVEIRA, Arnold Barbosa de; DALL'AGNOL, Amélio. **Soja**: Evolução. [S. l.], 8 dez. 2021. Disponível em: <https://www.embrapa.br/agencia-de-informacao-tecnologica/cultivos/soja/pre-producao/socioeconomia/evolucao#:~:text=Apesar%20do%20significativo%20crescimento%20da,15.000.000t%2C%20em%201979>. Acesso em: 13 out. 2022.

INFOMONEY. **Banco do Brasil (BBAS3)**. [S. l.], 12 out. 2022. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/cotacoes/b3/acao/banco-do-brasil-bbas3/#:~:text=Sobre%20Banco%20Do%20Brasil&text=Ocupa%20as%20primeiras%20coloca%C3%A7%C3%B5es%20entre,bancos%20brasileiros%20de%20capital%20aberto>. Acesso em: 12 out. 2022.

JUNIOR, Itamir Caciatori ; CHEROBIM, Ana Paula Mussi Szabo. **Defining categories of Fintechs: a categorization proposal based on literature and empirical data**. Future Studies Research Journal: Trends and Strategies [FSRJ], 13(3), 386–408. Disponível em: <https://www.revistafuture.org/FSRJ/article/view/537>. Acesso em: 15 out. 2022.

LAURETO, C.; OREIRO, J. L. **Rentabilidade e concentração do setor bancário brasileiro no período 2002-2009**. In: Encontro Nacional de Economia, 38., 2010, Salvador. Salvador: ANPEC, 2010

LEÃO, Igor Zanoni Constant Carneiro; CARVALHO, Anna Luiza Barbosa Dias de. **Uma introdução à história econômica**. Scielo, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ecos/a/7gDCGL9TJ8GqL8yz5zk4wBD/?lang=pt#:~:text=A%20economia%20convencional%20nasce%20por,de%20Adam%20Smith%2C%20em%201776>. Acesso em: 20.ago.2022.

LOPES, J. C.; ROSSETTI, J. P. **Economia monetária**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MACEDO, Márcia. **Ciclo do Algodão no Brasil**. [S. l.], 27 dezembro 2019. Disponível em: <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/ciclo-do-algodao-no-brasil>. Acesso em: 27 nov. 2022

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MANKIWI, N. Gregory. **Introdução à Economia**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

MARSON, M. D. **A industrialização brasileira antes de 1930: uma contribuição sobre a evolução da indústria de máquinas e equipamentos no estado de São Paulo, 1900-1920**. SciELO, São Paulo, out/dez. 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-41612015000400753](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-41612015000400753). Acesso em: 21 out. 2022.

MÜLLER, Elisa. **Moedas e bancos no Rio de Janeiro no século XIX**. Rio de Janeiro: Seminários de Pesquisa (IE/UFRJ), 2004.

MURPHY, Andrea; CONTRERAS, Isabel; FORBES. **The Global 2000**. [S. l.], 12 maio 2022. Disponível em: <https://www.forbes.com/lists/global2000/?sh=7a69f7e05ac0>. Acesso em: 13 out. 2022.

NETO, Yttrio Corrêa da Costa. **Bancos Oficiais no Brasil**: Origem e Aspectos de Seu Desenvolvimento. Banco Central do Brasil, Brasília, 2004. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/htms/public/BancosEstaduais/livros\\_bancos\\_oficiais.pdf](https://www.bcb.gov.br/htms/public/BancosEstaduais/livros_bancos_oficiais.pdf). Acesso em: 18 out. 2022.

NOVO, Benigno Núñez. **Independência do Brasil custou 2 milhões de libras esterlinas emprestadas pela Inglaterra**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862,

Teresina, ano 27, n. 7017, 17 set. 2022. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/85255>. Acesso em: 27 nov. 2022.

OMS, Organização Mundial de Saúde. **Estudo global convocado pela OMS sobre as origens do SARS-CoV-2**. [s. l.], 30 mar. 2021. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/who-convened-global-study-of-origins-of-sars-cov-2-china-part>. Acesso em: 6 out. 2022.

OPAS, Organização Pan-Americana da Saúde. **Histórico da pandemia de COVID-19**, [s. l.], 1 maio 2021. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19#:~:text=Em%2031%20de%20dezembro%20de,identificada%20antes%20em%20seres%20humanos>. Acesso em: 6 out. 2022.

PAULA, L. F. **Tamanho, dimensão e concentração do sistema bancário no contexto de alta e baixa inflação no Brasil**. Nova Economia, v. 8, n. 1, p. 87-116, jul./dez., 1998.

PUCRS. **Fintechs: o que são e como revolucionaram o mercado financeiro**. Rio Grande do Sul, 2020. Disponível em: <https://online.pucrs.br/blog/public/fintechs-conceito-mercado-financeiro>. Acesso em 28 nov. 2022

QUEIROZ, Luis Ricardo Silva. **Pesquisa quantitativa e pesquisa qualitativa: Perspectivas para o campo da etnomusicologia**. Disponível em: [http://www.cchla.ufpb.br/claves/pdf/claves02/claves\\_2\\_pesquisa\\_quantitativa.pdf](http://www.cchla.ufpb.br/claves/pdf/claves02/claves_2_pesquisa_quantitativa.pdf). Acesso em 13 nov. 2022

RIENTI, P. F. F. **Reestruturação e consolidação do sistema bancário privado brasileiro**. Ensaios FEE.v. 28, n. 2, p. 577-600, out 2007.

SANDRONI, P. **Novíssimo dicionário de economia**. 11. ed. São Paulo: Best Seller, 2003.

SANTS, J. **Análise de Crédito: Empresas e pessoas físicas**. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHWARCZ, Lilia Moritz; STARLING, Heloisa Murgel. **Brasil: uma biografia**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015, p. 452-453.

SEBRAE. INOVAÇÃO: O QUE É UMA EMPRESA STARTUP ?. [S. l.], 24 nov. 2022.

Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/O+que+%C3%A9+uma+empresa+startup.pdf>. Acesso em: 18 out. 2022.

SILVA, Daniel Neves. "**Descobrimento do Brasil**". Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/historiab/descobrimientobrasil.htm>. Acesso em 05 de outubro de 2022.

SILVA, Daniel Neves. **Pau-brasil**. Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/historiab/pau-brasil.htm>. Acesso em 05 de outubro de 2022.

SILVA, Daniel Neves. **Golpe Militar de 1964 e o início da ditadura no Brasil**. Brasil

Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/golpe-militar.htm>.

Acesso em 07 de novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Governo Castello Branco**. Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/historiab/castelo-branco.htm>. Acesso em 07 de novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Governo Costa e Silva**. Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/historiab/costa-silva.htm>. Acesso em 07 de novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Vinda da família real para o Brasil**. Brasil Escola. Disponível em:

<https://brasilecola.uol.com.br/historiab/corte-portuguesa.htm>. Acesso em 05 de novembro de 2022.

SOUSA, Rafaela. **Primeira Revolução Industrial**. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/primeira-revolucao-industrial.htm>. Acesso em 18 de outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Segunda Revolução Industrial**. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiag/segunda-revolucao-industrial.htm>. Acesso em: 18 out. 2022.

TAVARES, M. C., ASSIS, J. C. **O grande salto para o caos: A economia política e a política econômica do regime autoritário**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 1985.

TECMUNDO. **Nubank cresce 50% na pandemia e atinge 35 milhões de clientes**. [S. l.]. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/mercado/212791-nubank-cresce-50-pandemia-atinge-35-milhoes-clientes.htm>. Acesso em: 5 nov. 2022.

TURCZYN, S. **O sistema financeiro nacional e a regulação bancária**. Editora Revista dos Tribunais, 2005.

ULTREMARE, Fernanda Oliveira. **A endogeneidade da oferta de moeda no Brasil: criação de moeda crédito após a adoção do regime de metas de inflação**. 2017. 1 recurso online (152 p.). Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia e Universidade Paris 13, Campinas, SP.

VENTURELLI, M. **Indústria 4.0: uma visão da automação industrial**. Automação Industrial, nov. 2017. Disponível em: <https://www.automacaoindustrial.info/industria-4-0-uma-visao-da-automacao-industrial/>. Acesso em: 10 nov. 2022.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA DE CAMPO

Abaixo, veremos as perguntas e respostas elaboradas para o questionário para os respondentes, com o objetivo de coletar dados relevantes para a análise proposta no trabalho.

Para realizar tal feito, o questionário descrito na seção anterior foi compartilhado em grupos de plataformas de comunicação por mensagem como o *WhatsApp*, tendo sido respondido por um total de 53 pessoas entre o período de 10/11/2022 a 15/11/2022. Nas perguntas 3, 6 e 7, os respondentes poderiam marcar mais de uma opção.

1. Qual a sua faixa etária?

- 18 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Mais de 60 anos

2. Você sabe o que é um banco digital?

- Sei e tenho conta em um deles
- Sei o que é, mas não tenho conta em nenhum deles
- Já ouvi falar
- Já ouvi falar
- Não sei o que é

3. Marque abaixo em quais bancos você possui conta atualmente:

- Nubank
- Itaú
- Santander
- Bradesco
- C6 Bank

- Outro banco digital
- Caixa Econômica
- Banco do Brasil
- Neon
- Banco Original
- Outro Banco Tradicional
- BS2

4. Você possui cartão de crédito do(s) banco(s) marcado(s) acima?

- Possui em ambos
- Somente do(s) banco(s) digital(ais)
- Somente do(s) banco(s) tradicional(ais)
- Não

5. O banco que você mais usa no seu dia a dia é:

- Digital
- Tradicional

6. Para você, qual o maior diferencial dos bancos digitais para os bancos tradicionais?

- Praticidade
- Burocracia menor
- Tudo se resolve online
- Agilidade nos aplicativos
- Tarifas menores
- Tempo de atendimento
- Disponibilidade de linha de crédito
- Não existe venda casada de serviços
- Transparência
- Não possuir agências físicas
- Segurança

7. Para você, qual o maior diferencial dos bancos tradicionais para os bancos digitais?

- Praticidade
- Burocracia menor
- Tudo se resolve *online*
- Agilidade nos aplicativos
- Tarifas menores
- Tempo de atendimento
- Disponibilidade de linha de crédito
- Não existe venda casada de serviços
- Transparência
- Possuir agências físicas
- Segurança

8. Qual seu nível de satisfação com os bancos digitais ?

- 1/10
- 2/10
- 3/10
- 4/10
- 5/10
- 6/10
- 7/10
- 8/10
- 9/10
- 10/10

9. Qual seu nível de satisfação com os bancos tradicionais ?

- 1/10
- 2/10
- 3/10
- 4/10
- 5/10
- 6/10
- 7/10

- 8/10

- 9/10

- 10/10